

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
SOLANGE ALVES MARQUES

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM SITUAÇÕES DE
EMERGÊNCIA NA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE/SP**

Santos
2015

**SOLANGE ALVES MARQUES
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM SITUAÇÕES DE
EMERGÊNCIA NA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE/SP**

Trabalho Apresentado ao Curso de Serviço Social da
Universidade Federal de São Paulo, *Campus* Baixada
Santista, como requisito parcial para obtenção do título
de bacharel em Serviço Social sob a orientação da
Prof.^a. Dr.^a. Terezinha de Fátima Rodrigues.

Santos/2015

M357t

Marques, Solange Alves, 1973-.

O trabalho do assistente social em situações de emergência na Prefeitura Municipal de São Vicente. / Solange Alves Marques; Orientadora: Prof. Dra. Terezinha de F. Rodrigues. Santos, 2015.

65 f.: 30 cm.

Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Universidade Federal de São Paulo - campus Baixada Santista, Curso de Serviço Social, 2015.

1. Serviço Social. 2. Emergências. 3. Trabalho. I. Rodrigues, Terezinha de F, Orientador. II. Título

CDD 361.3

SOLANGE ALVES MARQUES
O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA
NA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE/SP

Aprovação em: ____/____/____

Prof.^a Dra. Terezinha de Fátima Rodrigues

Prof.^a Dra. Silvia Maria Tagé Thomaz

AGRADECIMENTOS

Concluir este trabalho foi um desafio na minha trajetória como discente, sozinha jamais seria possível chegar a esta etapa! Neste caminho várias pessoas contribuíram para meu aprendizado e conhecimento.

Agradeço primeiramente a Deus que me concedeu forças para prosseguir diante de todas as dificuldades que encontrei no meio desta caminhada. A todos os meus familiares, em especial, minha mãe Júlia e meu pai Cândido, que desde pequena sempre me incentivaram, mostrando que o estudo é uma ferramenta para obtermos conhecimento e crescimento profissional. Aos meus irmãos e irmãs que sempre incentivaram os meus estudos, ao meu marido Ney que colaborou, ajudando-me no processo de estudo, ao meu filho Victor e ao meu sogro e especialmente a minha sogra, Nelia, que nos últimos dias de vida, sempre me apoiou para que prosseguisse no meu objetivo. Tenho certeza que onde ela estiver, está muito feliz com esta conquista!

Não podia esquecer meus amigos de turma que contribuíram em toda a trajetória: Raquel, Douglas, Marcos, Erica, Thamiris, em especial, minha amiga irmã, Carla Regiane, que sempre esteve presente na vida acadêmica e pessoal procurando me auxiliar e orientar em várias situações que passei neste processo.

No meu campo de estágio não posso deixar de agradecer a todos que me acolheram na Secretaria de Habitação de São Vicente, em especial a minha supervisora, Marlene Inácio, que deu a oportunidade de conhecer e acompanhar todo o seu trabalho de intervenção, me orientando e mostrando a realidade do seu cotidiano profissional e sua experiência na área de habitação; e, aos profissionais que

participaram das entrevistas na Secretaria de Habitação e de Assistência Social.

Ao corpo docente da Universidade Federal de São Paulo, e a minha querida orientadora Terezinha de Fátima Rodrigues que demonstrou ser uma pessoa humana e compreensiva, que tem o coração de ouro, me apoiou em momentos extremamente difíceis que passei com a minha sogra. Suas palavras acalentaram e aliviaram meu coração para que tivesse tranquilidade no desenvolvimento e conclusão deste trabalho, a você deixo a minha eterna gratidão!

RESUMO

O presente trabalho realizou um estudo sobre a atuação do assistente social em situações de emergência na Prefeitura Municipal de São Vicente/SP. A metodologia utilizada baseou-se na pesquisa qualitativa com roteiro de entrevista semi estruturada com quatro assistentes sociais, após anuência expressa na assinatura do Termo de Consentimento Livre Esclarecido – TCLE, sendo dois profissionais da Secretaria de Habitação e dois da Secretaria de Assistência Social em São Vicente/SP, que atendem emergências. Buscou identificar como se efetiva o trabalho no cotidiano profissional no momento que é chamado para responder as emergências, quais são os protocolos de atendimento e suas determinações. Problematicou várias questões quanto às condições objetivas do trabalho profissional em situações de emergências. Foi utilizada também, revisão bibliográfica para aprofundamento do conhecimento quanto à temática. A relevância da pesquisa se deu mediante o assistente social estar envolvido dentro desta área na viabilização dos direitos das famílias vítimas de emergências e também existir poucos estudos sobre o tema.

Palavras Chave: serviço social; emergências; trabalho.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| INTRODUÇÃO..... | 1 |
| CAPÍTULO I. O SERVIÇO SOCIAL COMO PROFISSÃO E O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL | 3 |
| 1.1 O Serviço Social como profissão | 3 |
| 1.2 Atribuições e competências do assistente social | 11 |
| 1.3 O trabalho do assistente social em situações de emergências..... | 13 |
| CAPÍTULO II. O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM EMERGÊNCIAS EM SÃO VICENTE / SP | 16 |
| 2.1 Percurso metodológico | 16 |
| 2.2 O Município de São Vicente/SP..... | 17 |
| 2.3 A ação do município em situações de emergências | 23 |
| 2.4 O trabalho do assistente social em situações de emergências em São Vicente/SP. | 28 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 32 |
| REFERÊNCIAS | 34 |
| APÊNDICES/ANEXOS | 38 |

Introdução

O interesse pelo tema surgiu das inquietações no estágio na Secretaria de Habitação na cidade de São Vicente/SP. Logo no primeiro dia tive a possibilidade de acompanhar um atendimento junto às famílias da Favela México 70¹ vítimas de um incêndio ocorrido dias antes. Acompanhei a atuação da assistente social e observei algumas das demandas profissionais, expressões da Questão Social que se apresentavam.

A experiência em diversas situações no estágio proporcionou a consciência do direito à moradia e da situação de várias famílias que ainda não vivenciam este direito. Observei que estas famílias estão mais sujeitas a diferentes sinistros, dentre estes, incêndios, desabamentos, enchentes.

Uma parcela dessa população que busca o atendimento emergencial na Prefeitura de São Vicente, são pessoas em situação de vulnerabilidade social, residentes em habitações precárias, sem rede de esgoto e sistema de drenagem fluvial, vivendo em constantes riscos. O poder público Municipal, Estadual e Federal tem responsabilidade na implementação de Políticas Públicas e projetos para atender esta demanda. No caso de emergências, os municípios contam com a Defesa Civil.

Este trabalho apresentou como finalidade realizar um estudo sobre a atuação do assistente social em situações de emergência na Prefeitura Municipal de São Vicente/SP. Conhecer os protocolos de atendimento e demandas em relação às emergências em São Vicente/SP; verificar quais as condições objetivas e como se efetiva o trabalho do assistente social em situações de emergências; verificar como o assistente social se coloca quanto a este trabalho, se, em uma perspectiva meramente emergencial ou viabilizadora de direitos.

Em casos de emergências, as famílias sofrem com várias perdas, sejam

1 A Favela México 70 é localizada no extremo sudoeste da Ilha de São Vicente, caracterizando-se como uma ocupação irregular de terrenos de marinha, em uma área de cerca de 30 hectares de terras baixas inundáveis, situada entre as pontes dos Barreiros e do Mar Pequeno, São Vicente. É constituída por prédios construídos e administrados pela CDHU, assentamentos e áreas de palafitas inseridas em área carente de infraestrutura, principalmente quanto ao saneamento básico e à drenagem de esgoto. Um dos maiores e mais precários assentamentos localizados na Baixada Santista, apresentando situações de deterioração ambiental e de extrema pobreza. Fonte: SANTOS, et al, 2012.

materiais como a moradia e em outras, a vida de parentes e amigos de seu convívio na comunidade.

Consideramos neste momento, como de extrema importância, o trabalho do assistente social junto a essas famílias que se encontram fragilizadas diante de seus direitos violados. Atender situações de emergência é uma das atribuições previstas no Código de Ética do assistente social. Em São Vicente, os assistentes sociais também estão envolvidos em atendimentos emergenciais.

Sendo assim, para conhecer como se realiza o trabalho do assistente social nestas situações, no percurso metodológico deste Trabalho foram realizadas quatro entrevistas semi-estruturadas, sendo duas com assistentes sociais da Secretaria de Habitação e duas da Secretaria de Assistência Social, após autorização e assinatura do Termo de Consentimento Livre Esclarecido – TCLE.

Na construção deste Trabalho, foram escritos dois capítulos, sendo o primeiro uma breve leitura da parte histórica até os dias atuais, mencionamos as atribuições e competências do assistente social, sua instrumentalidade entre outros elementos constitutivos a profissão. No segundo capítulo descrevemos os dados gerais do município de São Vicente e contamos como se efetiva o trabalho do assistente social no atendimento das emergências na Prefeitura de São Vicente, com relatos das assistentes sociais da Secretaria de Habitação e Secretaria de Assistência Social.

Consideramos que este estudo se mostra relevante ao publicizar o trabalho do assistente social em situações de emergência e os poucos estudos desta temática na profissão.

CAPÍTULO I. O SERVIÇO SOCIAL COMO PROFISSÃO E O TRABALHO DO

ASSISTENTE SOCIAL

1. O Serviço Social como profissão

Para entender os determinantes da profissão é importante compreendê-la situada historicamente, “configurada como um tipo de especialização do trabalho coletivo dentro da divisão social do trabalho peculiar à sociedade industrial”. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2013:77).

É importante ressaltar que sua gênese no Brasil está ligada ao contexto do processo de industrialização a partir da década de 1910, com seu aprofundamento a partir da década de 1930.

Segundo Guerra (1997), o Serviço Social como profissão:

Tem como objeto de sua atuação a questão social, entendida como expressão das desigualdades resultantes das relações estabelecidas na sociedade e provenientes da relação capital/trabalho (...) (...) a intervenção profissional do assistente social se dá cotidianamente sobre as expressões da questão social: a fome, a miséria, a violência, a falta de saúde, de moradia, etc. (GUERRA, 1997, p.46).

No decorrer da história, a profissão se modifica e se reestrutura de acordo com as demandas que surgem nas relações sociais que permeiam o cenário político e econômico do país e as diversidades que o capitalismo impõe na sociedade de classes.

Segundo Yazbek (1995),

Compreender que a prática profissional do Serviço Social é necessariamente polarizada pelos interesses de classes sociais em relação, não podendo ser pensada fora dessa trama. Permite também apreender as dimensões objetivas e subjetivas do trabalho do assistente social. Objetivas: no sentido de considerar os determinantes sócio históricos do exercício profissional em diferentes conjunturas subjetivas: no sentido de identificar a forma como o assistente social incorpora em sua consciência o significado de seu trabalho e a direção social que imprime ao seu fazer profissional. Supõe, portanto, também descartar visões unilaterais da vida social e da profissão, deixando de considerar, por um lado, as determinações históricas, econômicas, sociais, políticas e culturais sobre o exercício profissional do assistente social e, por outro, o modo como o profissional constrói sua intervenção, atribui-lhe significado, confere-lhe finalidade e uma direção social. (YAZBEK, 1995, p.45).

Ressaltamos alguns marcos legais que merecem ser mencionados na trajetória profissional, como em 1957 com a Lei de Regulamentação da Profissão² que ocorreu em um momento de expansão e dentro da ideologia desenvolvimentista.

Conforme Iamamoto e Carvalho (2013), a ideologia desenvolvimentista se define:

Por meio da busca da expansão econômica, no sentido de prosperidade, riqueza, grandeza material, soberania, em ambiente de paz política e social, e de segurança quando todo esforço de elaboração de política (política econômica) e trabalho são requeridos para eliminar o pauperismo, a miséria, elevando-se o nível de vida do povo como consequência do crescimento econômico atingido (IAMAMOTO e CARVALHO, 2013 p, 359).

Diante deste cenário aprofunda-se o plano de ensino, e a influência norte-americana, voltando-se o Serviço Social ainda mais para o tratamento, nas linhas da psicologia e psiquiatria, e dos desajustamentos psicossociais.

A década de 1960 é marcada pela conjuntura política do golpe militar ocorrido em 1964 onde o presidente João Goulart é deposto e o regime militar se instaura no Brasil e perdurará durante vinte anos. O novo modelo político que se apresenta assume funções repressoras no plano social e ao mesmo tempo, modernizadora no que diz respeito ao plano administrativo. É nesta fase em que ocorre a expansão do mercado de trabalho para os assistentes sociais, com as políticas sociais. Segundo Iamamoto e Carvalho (2013):

Esta política social representará para os assistentes sociais uma ampliação crescente de seu campo de trabalho, paralelamente, diversificará as demandas feitas ao meio profissional no sentido de assumir e enfrentar uma série de tarefas e funções relativas à implementação daquelas políticas sociais dentro da nova racionalidade.... A isso se acrescem os efeitos da burocratização crescente que a modernização do aparelho do Estado, no plano administrativo, acarreta (IAMAMOTO e CARVALHO, 2013, p, 384).

Falamos, portanto de uma profissão que está em constante transformação e se modifica de acordo com a conjuntura política e as relações sociais da sociedade que demandam e exigem um perfil profissional para intervir frente às expressões da questão social que se apresentam no cotidiano profissional.

² Lei de Regulamentação Profissional revista e aprovada em 1993. Lei 8662/93.

Frente a essas demandas, a profissão vai historicamente discutindo e se revendo como profissão, demarcando diferentes projetos profissionais. Netto (1999) ressalta:

Os projetos profissionais apresentam à auto imagem de uma profissão, elegem valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam os seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, institucionais e práticos) para seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelece balizas da sua relação com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais, privadas e públicas. (NETTO, 1999, p, 95).

Nos dias atuais, o profissional precisa ter um perfil que exige um conhecimento entre teoria e prática, dotado de uma visão crítica da realidade que o cerca, em consonância com o projeto ético-político da profissão que dá um norte e direciona sua intervenção. Iamamoto (1998) ressalta que:

Além disto, faz-se necessário apreender o caráter investigativo da profissão, onde a pesquisa, a reflexão crítica, a conduta pautada na ética e nas leis que regulamentam as relações sociais. Estes são pressupostos básicos para se compreender o Serviço Social como profissão institucionalizada, inserida no mercado enquanto especialização do trabalho. (IAMAMOTO, 1998, p.21)

É importante mencionar as três dimensões que fazem parte do trabalho profissional, a dimensão ético- política, baseada na defesa intransigente dos direitos e da autonomia dos usuários visando sua participação de forma coletiva. Cardoso (2013: pg.80) salienta que a dimensão política “diz respeito, às estratégias formuladas pelo sujeito coletivo, a categoria profissional, para a objetivação de valores e princípios”. Na dimensão teórico-metodológica é necessário ter apreensão da teoria que compreende a qualificação profissional na busca de referências analíticas como suporte para decifrar a realidade social. A dimensão técnico-operativa ultrapassa a técnica e os instrumentos. Guerra (2012) afirma que ela é constituída dos seguintes elementos:

As estratégias e táticas definidas para orientar a ação profissional, os instrumentos, técnicas e habilidades utilizadas pelo profissional, o conhecimento procedimental necessário para a manipulação dos diferentes recursos técnico-operacionais, bem como a orientação teórico-metodológica e ético- política dos agentes profissionais. (GUERRA, 2012, p.21).

No processo de trabalho do assistente social suas ações visam atingir uma objetivação dentro deste pressuposto.

Na medida em que os profissionais utilizam, criam adequam às condições existentes, transformando-as em meio/instrumentos para a objetivação das intencionalidades, suas ações são portadoras de instrumentalidade. Deste modo, a instrumentalidade é tanto condição necessária de todo trabalho social quanto categoria constitutiva, um modo de ser, de todo trabalho. (GUERRA, 2000, p, 02).

Para que possamos melhor compreender o processo da instrumentalidade faz-se necessário saber que todo ser social possui a capacidade teleológica, ou seja, uma finalidade da ação humana atribuindo um fundamento para objetivar suas ações, partindo do princípio que somos um ser pensante e todas as tarefas que realizamos partem de planejamento prévio a fim de atingirmos nossos objetivos. Essa condição nos remete na prática profissional.

Toda postura teleológica encerra instrumentalidade, o que possibilita ao homem manipular e modificar as coisas a fim de atribuir-lhes propriedades verdadeiramente humanas, no intuito de converterem-se em instrumentos/meios para o alcance de suas finalidades. Converter os objetos naturais em coisas úteis torná-los instrumentos é um processo teleológico, o qual necessita de um conhecimento correto das propriedades dos objetos. Nisso reside o caráter emancipatório do trabalho. (Entretanto, tal conhecimento seria insuficiente se a ele não se acrescentasse a operatividade propriamente dita, a capacidade de os homens alterarem o estado atual de tais objetos. (GUERRA, 2000, p.03).

Ter esta compreensão é um passo muito importante para entender como se dá a ação profissional e como se estabelece no cotidiano, o caminho de chegar a um determinado objetivo para responder às necessidades sociais isto é, as expressões da questão social que permeiam a intervenção do assistente social.

O próximo passo dentro da instrumentalidade requer que o profissional tenha a capacidade de fazer uma leitura da realidade social e econômica que está inserido, como trabalhador assalariado que vende sua força de trabalho para o capital e a consciência que é pertencente a uma classe. E ao mesmo tempo, responde através do Estado, dentro dessa correlação de forças entre capital e trabalho.

Portanto a instrumentalidade é a capacidade que o profissional tem de mobilizar as três dimensões que orientam a profissão para alcançar seus objetivos e estabelecer meios e fins voltados para classe trabalhadora. Guerra (2000) conclui que:

Este enriquecimento da instrumentalidade do exercício profissional resulta num profissional que, sem prejuízo da sua instrumentalidade no atendimento das demandas possa antecipá-las, que habilitado no manejo do instrumental técnico saiba colocá-lo no seu devido lugar (qual seja, no interior do projeto profissional) e ainda, que reconhecendo a dimensão política da profissão, inspirado pela razão dialética, invista na construção de alternativas que sejam instrumentais à superação da ordem social do capital". (GUERRA 2000, p.15).

Esse profissional dotado de conhecimento e formação qualificada enfrenta grandes desafios no mercado de trabalho, no contexto neoliberal. Segundo Raichelis

Problematizar o trabalho do assistente social na sociedade contemporânea supõe pensá-lo como parte alíquota do trabalho da classe trabalhadora, que vende sua força de trabalho em troca de um salário, submetido aos dilemas e constrangimentos comuns a todos os trabalhadores assalariados, o que implica ultrapassar a visão liberal que apreende a prática do assistente social a partir de uma relação dual e individual entre o profissional e os sujeitos aos quais presta serviços. (RAICHELIS, 2011 p, 426)

Os profissionais estão inseridos nos espaços sócios ocupacionais, seja em equipamentos públicos, particulares ou filantrópicos. Compreender como funcionam esses espaços requer fazer uma leitura de sua dinâmica, seus determinante se as possibilidades e limites que cada um possui. Iamamoto (1992) ressalta:

O exercício da profissão realiza-se pela mediação do trabalho assalariado, que tem na esfera do Estado e nos organismos privados, empresariais ou não, os pilares de maior sustentação dos espaços ocupacionais desse profissional, perfilando o seu mercado de trabalho, componente essencial da profissionalização do serviço social. (IAMAMOTO 1992, p.08).

No cotidiano profissional, os assistentes sociais enfrentam grandes desafios nas condições objetivas do seu trabalho profissional. Diariamente convivem com a precarização, burocratização dos serviços, escassez de recursos que dificultam a implementação e manutenção dos programas assistenciais. Iamamoto (1992) faz uma análise dos espaços sócias ocupacionais e ressalta:

Um produto histórico, condicionado tanto: a) pelo nível de luta pela hegemonia que se estabelece entre as classes fundamentais e suas respectivas alianças: b) pelo tipo de respostas teórico-práticas densas de conteúdo político dadas pela categoria profissional. Essa afirmação fundava-se no reconhecimento de ser o trabalho profissional tanto resultante da história quanto dos agentes que a ele se dedicam. Se a correlação de forças entre as classes e grupos sociais cria, nas várias conjunturas, limites e possibilidades em que o profissional pode se mover, suas respostas se forjam a partir da marcas que perfilam a profissão na sua trajetória, da capacidade de análise da realidade acumulada, de sua capacidade técnica e política em sintonia com os novos tempos. Assim o espaço profissional não pode ser tratado exclusivamente na ótica das demandas já consolidadas socialmente, sendo necessário, a partir de um distanciamento crítico do panorama ocupacional, apropriar-se das demandas potenciais que se abrem historicamente à profissão no curso da realidade (IAMAMOTO, 1992.p.3)

A flexibilização do trabalho do assistente social é um fato que se concretiza no cotidiano profissional no âmbito de suas condições objetivas, mas é importante mencionar suas condições subjetivas. Segundo Raichelis (2010, p. 752).

É preciso considerar também as dimensões subjetivas, ou seja, identificar o modo pelo qual o profissional incorpora na sua consciência o significado do seu trabalho, as representações que faz da profissão, as justificativas que elabora para legitimar a sua atividade que orientam a direção social que imprime ao seu exercício profissional.

Uma das estratégias que devemos ressaltar é o conhecimento que o profissional precisa adquirir sobre a instituição que atua, investigando suas particularidades, identificando as demandas que se apresentam nesses espaços e quais as expressões da questão social que evidenciam na sua intervenção.

Exige-se, para tanto, compromisso ético-político com os valores democráticos e competência teórica- metodológica na teoria crítica, em sua lógica de explicação da vida social. Esses elementos, aliados à pesquisa da realidade, possibilitam decifrar as situações particulares com que se defronta o assistente social no seu trabalho, de modo a conectá-las aos processos sociais macroscópicos que as geram e as modificam Mas, requisita, também, um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de potencializar as ações nos níveis de assessoria, planejamento, negociação, pesquisa e ação direta, estimuladora da participação dos sujeitos sociais nas decisões que lhes dizem respeito, na defesa de seus direitos e no acesso aos meios de exercê-los (IAMAMOTO, 1992, p.32).

Dentro desses espaços, o assistente social também convive com uma relativa autonomia, fazendo com que suas ações muitas vezes esbarrem na hierarquia existente na instituição, pois também é um trabalhador assalariado. Iamamoto (1992) relata sobre esta condição:

Na defesa de sua relativa autonomia, no âmbito dos espaços ocupacionais, esse profissional conta, a seu favor, com sua qualificação acadêmico-profissional especializada, com a regulamentação de funções privativas e competências e com a articulação com outros agentes institucionais que participam do mesmo trabalho cooperativo, além das forças políticas das organizações dos trabalhadores que aí incidem. (IAMAMOTO, 1992, p.32)

Alguns dados demonstram a inserção dos assistentes sociais no mercado de trabalho, considerando 10 anos ou mais que desempenham a atividade profissional.

Segundo Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD) do IBGE de 2013 e dados da Relação de Informações Sociais (RAIS) que foi feita através do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos e Central Única dos Trabalhadores DIEESE/CUT – Nacional, constatou-se os seguintes dados, a seguir, apresentados sob a forma de resumo:

O número de assistentes sociais ocupados era de 204.747. Para critérios de comparação da evolução, em 2004 o número era de 96.535, ou seja, em um intervalo de 10 anos o número mais que dobrou, muito acima do crescimento verificado no mercado de trabalho como um todo.

Observando a distribuição dos assistentes sociais por região do país percebe-se a maior concentração na Região Sudeste. Comparando 2004 e 2013, observamos: Região Norte em 2004 era de 6,4 % e passou para 8,9% em 2013; Nordeste era de 17,4 % passou para 29,5%; Sudeste era de 48, 8,4% caiu para 36,4%; Sul era de 16,8 % diminuiu 15,7 % e Centro- Oeste era de 10,6 % caiu para 9,5%. No geral ocorreu crescimento nas regiões Norte e Nordeste no número de assistentes sociais com queda nas demais regiões, sendo mais evidente na Região Sudeste.

Em relação à atividade econômica preponderante para os assistentes sociais, destaque para o crescimento na administração pública municipal. Enquanto em 2004 36,0% atuavam junto ao poder público municipal, em 2013 este percentual

cresceu para 52,1 %. A maior parte do crescimento dos assistentes sociais ocupados entre 2004 e 2013 se deu neste setor, responsável por mais de 66% do total do aumento do número de assistentes sociais ocupados.

Como no mercado de trabalho em geral, as taxas de formalização avançaram ainda que de forma mais discreta justamente porque se trata de uma ocupação que possui elevada taxa de formalização: em 2004 era de 66%%, e cresceu para 70,2% em 2013.

Considerando algumas características dos assistentes sociais ocupados, comparando os anos de 2004 e 2013, nota-se alguns aspectos importantes que merecem destaque: Apesar de predominante, houve queda na participação das mulheres no total, caindo de 84,2 % para 77,9%.

Em relação à idade média dos assistentes sociais ocupados, a média da idade passou de 37,2 anos em 2004 para 38,9 anos em 2013. Sobre a distribuição de raça, aumento expressivamente da participação dos negros, que representavam 33,0% dos assistentes sociais ocupados e em 2013 avançaram para 44,8%.

Quanto à taxa de sindicalização ou filiação a alguma entidade de classe era de 29,7 % em 2004 e caiu para 18,5 %.

Em relação aos rendimentos médios auferidos dos assistentes sociais ocupados um primeiro destaque se deve, na comparação entre 2004 e 2013, ao crescimento para o mercado de trabalho em geral, foi maior do que para os assistentes sociais: enquanto os primeiros observaram uma reação positiva, em termos reais (deflacionado pelo INPC-IBGE) de 50 % os assistentes sociais, tiveram um aumento mais discreto de 12,2 % no mesmo período.

Segundo a natureza jurídica 66,7 % dos assistentes sociais estavam empregados no setor público e 33,3 % no setor privado. O Estado com a maior presença de assistentes sociais no emprego público era Roraima com 97,2 %. Por outro lado com maior participação de assistentes sociais no emprego privado era São Paulo, com 46 %%.

Este breve resumo, a partir da PNAD, procurou trazer alguns elementos do perfil dos assistentes sociais no Brasil.

1.2. Atribuições e competências do/a assistente social

As competências profissionais referem-se às qualificações de âmbito geral, estão determinadas através da Lei nº 8.662 de 07 de junho de 1993, em seu art.4º:

I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população; IV - [\(Vetado\)](#); V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos; VI - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais; VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais; VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo; IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade; X - planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social; XI - realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

As atribuições privativas do Assistente Social são exclusivas, decorrentes especificamente de sua qualificação profissional e estão definidas no Art. 5º:

I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social; III - assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social; IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social; V - assumir, no magistério de Serviço Social tanto em nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular; VI - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social; VII - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação; VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social; IX - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde seja

aferido conhecimentos inerentes ao Serviço Social; X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social; XI - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regional; XII - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas; XIII - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional.

O assistente social além de ter a apreensão das competências e atribuições profissionais precisa pautar sua atuação em consonância com o projeto ético político da profissão, que o direciona na busca da garantia dos direitos sociais. Sua ação profissional requer, portanto, uma leitura crítica, um estudo detalhado das condições objetivas de vida dos usuários e, do modo como estes constroem relações na realidade social onde vive. Segundo Iamamoto (1998):

Assim, a competência crítica supõe: a) um diálogo crítico com a herança intelectual incorporada pelo Serviço Social e nas auto-reapresentações do profissional, cuja porta de entrada para a profissão passa pela história da sociedade e pela história do pensamento social na modernidade, construindo um diálogo fértil e rigoroso entre teoria e história; b) um redimensionamento dos critérios da objetividade do conhecimento, para além daqueles promulgados pela racionalidade da burocracia e da organização, que privilegia sua conformidade com o movimento da história e da cultura. (IAMAMOTO, 1998, p.02-03)

Neste contexto, Iamamoto (1998: pg.18) ressalta que o profissional precisar ser “atento para decifrar o não dito, os dilemas implícitos no ordenamento do discurso autorizado pelo poder; uma competência estratégica e técnica (ou técnico-política) que não reifica o saber fazer, subordinando-o à direção do fazer”.

Os assistentes sociais realizam assim uma ação de cunho sócio educativo na prestação de serviços sociais, viabilizando o acesso aos direitos e aos meios de exercê-los, contribuindo para que necessidades e interesses dos sujeitos sociais adquiram visibilidade na cena pública e possam ser reconhecidos, estimulando a organização dos diferentes segmentos dos trabalhadores na defesa e ampliação dos seus direitos, especialmente os direitos sociais. Afirma o compromisso com os direitos e interesses dos usuários, na defesa da qualidade dos serviços sociais. (IAMAMOTO, 1998, p.18)

Pensar a profissão nesta perspectiva, diante de um quadro social e econômico onde existe uma constante desapropriação dos direitos da classe trabalhadora e uma grande desigualdade social, a atuação do profissional é cada vez mais pautada em estratégias voltadas para a articulação política e mediação necessária para dar resposta as demandas que se apresentam.

O exercício da profissão exige um sujeito profissional que tenha competência para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais. Requer ir além das rotinas institucionais para buscar apreender, no movimento da realidade, as tendências e possibilidades, ali presentes, passíveis de serem apropriadas pelo profissional, desenvolvidas e transformadas em projetos de trabalho. (IAMAMOTO, 1998, p, 12)

1.3 O trabalho do/a assistente social em situações de emergências

Atender situações de emergência é uma das atribuições previstas no Código de Ética do assistente social. Conforme art. 3º são deveres do/a assistente social: d- participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades. (CFESS, 1993)

As situações de emergências ou de calamidade públicas são aquelas em que a população é vítima. Consideramos neste momento como de extrema importância o trabalho do assistente social junto a essas famílias que se encontram fragilizadas.

O Decreto Federal nº 7.257, de 04 de Agosto de 2010 que regulamenta a Medida Provisória nº 494 de 2 de julho de 2010, dispõe sobre o Sistema Nacional de Defesa Civil- SINDEC. A legislação atribui ações em todo território nacional nas situações de emergência e estado de calamidade pública, definindo transferências de recursos para ações de socorro, assistência às vítimas, restabelecimento de serviços essenciais e reconstrução nas áreas atingidas por desastres.

Art.1º-O Poder Executivo federal apoiará, de forma complementar, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios em situação de emergência ou estado de calamidade pública, provocados por: I- defesa civil: conjunto de ações preventivas, de socorro, assistenciais e recuperativas destinadas a evitar desastres e minimizar seus impactos para a população e restabelecer a normalidade social; II- desastre: resultado de eventos adversos, naturais ou provocado pelo homem sobre um ecossistema vulnerável, causando danos humanos, materiais ou ambientais e consequentes prejuízos econômicos e

sociais; III- situação de emergência: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento parcial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido; IV- estado de calamidade pública: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento substancial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido; V- ações de socorro: ações imediatas de resposta aos desastres com o objetivo de socorrer a população atingida, incluindo a busca e salvamento, os primeiros socorros, o atendimento extra-hospitalar e o atendimento médico e cirúrgico de urgência, entre outras estabelecidas pelo Ministério da Integração Nacional; desastres.

Estamos diante de um problema grave que exige respostas urgentes e atinge várias regiões do Brasil, e não é diferente no Município de São Vicente. É recorrente no município, incêndios. Para atuar em situações de emergências é necessária a articulação entre as políticas públicas sociais.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS-2004) por meio da Resolução nº 109 de 11 de junho de 2009, dispõe sobre a Tipificação Nacional dos Serviços Sócio Assistenciais. Estabelece uma rede de serviços, dentre estes, o de Proteção Especial de Alta Complexidade onde deve assegurar a articulação e a participação dos setores da sociedade para a minimização dos danos ocasionados e o provimento das necessidades verificadas.

De forma geral, nos casos de emergências, o município deve:

Oferecer atendimento a famílias e indivíduos atingidos por incêndios, desabamentos, deslizamentos, alagamentos, etc. Atender famílias que tiveram perdas parciais ou totais de moradia, objetos ou utensílios pessoais e se encontram temporária ou definitivamente desabrigadas. Também são atendidos indivíduos removidos de áreas consideradas de risco, em ações de prevenção ou por determinação do Poder Judiciário. Neste serviço, as famílias são encaminhadas aos abrigos através de notificação de órgãos da Defesa Pública municipal, Defesa Civil, ou caso os profissionais da assistência social identifiquem a presença dessas pessoas nas ruas. (MDS, 2005).

Na profissão de Serviço Social esta discussão é nova, ainda que esteja presente no trabalho cotidiano do assistente social. O tema esteve presente no 4º Fórum de Assistência Social do Ministério da Defesa, realizado de dois a quatro de outubro de 2012, no Rio de Janeiro/RJ.

Nesta oportunidade, o CFESS discutiu o trabalho dos assistentes sociais em situações de emergência, desastres e calamidades públicas.

Normalmente, em casos de tragédias, como enchentes ou desabamentos, assistentes sociais desenvolvem inúmeras atividades, como: assumem locais de abrigos temporários; participam de grupos de discussões sobre o acontecimento com a população atingida, com outras categorias profissionais e com as autoridades; fazem encaminhamentos das pessoas para atendimento médico e psicológico; atendem e cadastram as famílias, coletando dados sobre as perdas materiais e, principalmente, buscando informações sobre pessoas desaparecidas ou vítimas fatais; orientam a população quanto a seus direitos, entre outras atividades. E tudo isso é permeado pela preocupação de que tais práticas não caiam no assistencialismo ou voluntarismo. (CFESS, 2012).

O município de São Vicente atende muitas demandas emergenciais razão pelo qual, o trabalho assistente social é de fundamental importância nessas situações onde requer um pronto atendimento junto às famílias articulação com a equipe de referência junto as Secretarias responsáveis.

CAPÍTULO II. O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM EMERGÊNCIAS EM SÃO VICENTE/SP

2.1. Percurso Metodológico

A abordagem foi baseada na pesquisa qualitativa com intuito de compreender o significado que as pessoas dão as coisas e a vida.

A pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 2001, p.14)

Foram realizadas quatro entrevistas semi estruturadas, sendo duas com assistentes sociais da Secretaria de Habitação e duas da Secretaria de Assistência Social. A entrevista ocorreu por meio de um roteiro com perguntas abertas e foram realizadas após anuência expressa na assinatura do TCLE.

Ao falar da entrevista Minayo (2010, p. 261) destaca que se trata da estratégia mais utilizada no trabalho de campo, ressaltando que:

.(...) é acima de tudo uma conversa a dois, ou entre vários interlocutores, realizada por iniciativa do entrevistador, destinada a construir informações pertinentes para um objeto de pesquisa, e abordagem pelo entrevistador, de temas igualmente pertinentes.

Também foi utilizada a revisão temática para o aprofundamento de conhecimentos. Em síntese, foram efetuados os seguintes procedimentos metodológicos: construção dos instrumentais; inserção do Projeto Comitê de Ética e Plataforma Brasil; estudos e revisão bibliográfica; contato inicial com os sujeitos da pesquisa; entrevistas; transcrição; categorias de análises; construção teórica dos capítulos do TCC; finalização do TCC e apresentação pública.

O quadro a seguir identifica os/as participantes das entrevistas.

QUADRO DE IDENTIFICAÇÃO DE SEUS PARTICIPANTES

| | <i>Sexo</i> | <i>Tempo de formado/a</i> | <i>Tempo de atuação na Prefeitura</i> | <i>Secretaria Atual</i> |
|------------------|-------------|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Participante I | Feminino | 18 anos | 14 anos | SEAS |
| Participante II | Feminino | 17 anos | 10 anos | SEAS |
| Participante III | Feminino | 11 anos | 20 anos | SEHAB |
| Participante IV | Masculino | 6 anos | 1 ano e 9 meses | SEHAB |

Conforme quadro, foram quatro entrevistas, sendo três mulheres e um homem, obedecendo ao critério de ser um profissional com mais tempo de atuação na Secretaria onde atua e outro com menos tempo. O participante I está no cargo de confiança na área de gestão da SEAS no qual é responsável por todos os CRAS da Região. O Participante II também da SEAS, atua no CRAS.

Na Secretaria de Habitação, a Participante III já exerceu o cargo de coordenadora da equipe técnica social e acumulou experiência em diversos setores dentro da Prefeitura de São Vicente, principalmente no atendimento das emergências. Já o Participante IV, também da SEHAB, possui experiência somente na Secretaria atual, tem menos tempo de formado comparado aos outros e atualmente faz parte da equipe que é chamada para atender as emergências.

2.2 O Município de São Vicente/SP

De acordo com dados IBGE (2010), São Vicente é o município do Litoral Paulista, com 332,4 mil habitantes, sendo homens 159.664 (48,03%) e mulheres 172.781(51,97%) em um território de 14 mil hectares, dos quais 16% são urbanizados com a maior densidade populacional da região litorânea.

Localiza-se na Baixada Santista, a uma distância de 71 km, por rodovia da

capital - São Paulo. Integra uma complexa região socioeconômica, dividindo a Ilha de São Vicente com Santos, limitando-se ao norte e noroeste com Cubatão, São Bernardo do Campo e São Paulo. Sua extensão e forma fazem-no ainda limitar ao sul e sudoeste com Praia Grande, Mongaguá e Itanhaém, sendo banhado ao sul e sudeste pelo Oceano Atlântico.

O Diagnóstico Urbano de São Vicente de 2012 traz os dados da pesquisa do IBGE 2010 quanto aos domicílios: dos 123 mil domicílios de São Vicente, 9,43%, ou 11.610, são de uso ocasional, percentual bem menor do que no restante do Litoral Paulista onde o veranismo de segunda residência ainda é importante. O número de domicílios permanentes com moradores fixos, 101.761 unidades, cresceu 14% na última década, mais do que os de uso ocasional, indicando fixação da população local. A população flutuante é estimada em 40 mil pessoas, proporcionalmente muito inferior à dos demais municípios do Litoral.

Quanto aos dados da linha da pobreza em São Vicente, a proporção de pessoas pobres com renda domiciliar per capita de $\frac{1}{2}$ a $\frac{1}{4}$ de salários mínimos era de 12,9% da população total em 2010. O número de moradores abaixo da linha da indigência, com renda per capita de menos de $\frac{1}{4}$ do SM, representava cerca de 7,3%%.

De acordo com a Fundação Seade, a população de São Vicente passará de 332.445, em 2010 para 366.137 em 2023; um crescimento de 8,62%, com crescimento no período de mais 27.864 domicílios, chegando a 129.625 unidades (23,28% a mais). A demanda prioritária por novas moradias (somatória dos domicílios improvisados, rústicos, em cômodos e famílias conviventes secundárias IBGE-2010) foi estimada em 12.373 domicílios (12,2% do total). Conforme o Plano Estadual de Habitação de São Paulo, o município foi classificado em região com área de precariedade habitacional grave, intensa atividade econômica e crescimento populacional.

Em relação aos empregos formais, do total de 40,7 mil postos de trabalho, 44,3% estão no setor de serviços; 28,8% no comércio; 12,5% na administração pública; 6,8% na construção civil; 3,9% na indústria de transformação e 3,5% nos serviços industriais de utilidade pública.

No saneamento básico de um total de 101.697 domicílios ocupados com residentes fixos (IBGE-2010), 86,6% estavam conectados à rede de esgoto ou de águas

pluviais e 4,77% utilizavam fossas sépticas. O sistema de abastecimento de água apresenta bom nível de cobertura, mas ainda não foi universalizado, sendo insuficiente em áreas de assentamentos precários.

Na área da saúde um dos desafios é reduzir a taxa de mortalidade infantil, que nos últimos 4 anos se mantém em torno de 20 óbitos por mil nascidos vivos, acima da média do Estado, de 11,6. O município conta com 42 unidades públicas de saúde (postos, centros, serviços e hospitais) e 182 estabelecimentos privados, 144 destes consultórios isolados (RAG-2011). Com 281 leitos, o município oferece 0,85 leitos para cada mil habitantes (mas apenas 0,63 leitos SUS), o que leva 46% da população a se internar (SUS) fora da cidade. Cerca de 40% da população tem planos privados de saúde – próximo da média do Estado (40,6%).

Foram identificados 39 assentamentos precários no município (13 favelas, 25 loteamentos irregulares e um assentamento rural), abrigando 27,2 mil domicílios e 108,4 mil pessoas, sendo 60% na porção insular e 40% na área continental (PLHIS-2009). Do total desses assentamentos, 16 núcleos possuem ocupações em palafitas, além de outros que abrigam cortiços.

Vale ressaltar que os assentamentos precários, como nos demais municípios litorâneos, estão nos pontos com menos oportunidades urbanas. Estão concentrados em bairros periféricos (bairros da área continental e nos morros na divisa com Santos, com ocorrências isoladas em outras áreas da cidade. Esses assentamentos se localizam em áreas periféricas, beirando córregos, áreas de preservação permanentes - APP e áreas de risco. (PÓLIS, 2012).

Pensando nesta problemática, a Prefeitura Municipal de São Vicente, firmou um convênio entre Caixa Econômica Federal/Ministério das Cidades e criou em 2009 “O Plano de Redução de Riscos por meio do Programa Urbanização, Regularização e Integração de Assentamentos Precários/Ação de Apoio à Prevenção e Erradicação de Riscos em Assentamentos Precários” com o objetivo de construir referências técnicas e gerenciais que possibilitem à Prefeitura Municipal implementar intervenções estruturais e ações não estruturais necessárias à erradicação das situações de riscos associados a escorregamentos.

O Plano identificou 12 áreas de risco na região:

1-Morro da Asa Delta- Morro Itararé - divisa com Santos, 2- Rua da Constituição- Rua da Constituição/ Rua Coaracy Paranhos 3 - Clube

Itararé/ Concretex - Complexo Viário Roberto Mário Santini/ Rua Marechal Deodoro 4- Carrefour - Rua San Martin - Viela San Martin5- Bananal- Av. Juiz de Fora –Horto Florestal 6- Morro Voturuá/ Linha Vermelha -Rua Monteiro Lobato com Rua Cinco 7 -Ilha Porchat- 8 Morro dos Barbosas Av. Getúlio Vargas/Rua Newton Prado/ Rua do Colégio 9 - Parque Prainha - Av. Saturnino de Brito / Rua Benedito Calixto 10-Curtume - Av. Tupiniquins ~600,pouco à frente do Porto das Naus 11-Japuí Rua Joaquim Barbosa dos Santos 12- Acaraú Estrada do Acaraú- Área Continental.

O que se tem observado no município quanto às áreas de risco, são as emergências que ocorrem principalmente nas palafitas, como é caso da Favela do México 70. Conforme reportagem do jornal A Tribuna, um incêndio de grandes proporções atingiu 22 barracos na comunidade no dia 12 de outubro de 2015.

De acordo com informações do Corpo de Bombeiros, o fogo começou por volta das 9h30 em um dos barracos e teria se espalhado para outras moradias. Cinco viaturas da corporação foram enviadas ao local. Além dos bombeiros, a própria população auxiliou no trabalho de combate às chamas. Ainda segundo os bombeiros, a corporação foi acionada às 10 horas e, às 10h30, as chamas já estavam controladas. Conforme morador não deu tempo de salvar pertences. "Estava indo tomar banho e achei que a água do chuveiro estava muito quente. Logo depois, ouvi o povo gritando", conta a atendente Lenilda Maria Silva, de 30 anos. O último grande incêndio registrado na Comunidade do México 70 ocorreu em fevereiro de 2014. Na ocasião, 80 barracos haviam sido destruídos pelas chamas, deixando 19 famílias desabrigadas. Depois que as chamas foram controladas, funcionários da Defesa Civil fizeram os primeiros atendimentos às famílias que perderam suas casas. Segundo a diretora do órgão, Gisele Russo, quem não tiver onde se instalar vai ser abrigado na EMEF Lúcio Martins Rodrigues, na Vila Margarida. Todos serão cadastrados. Após o cadastro, quem tiver perfil para receber benefícios de programas sociais poderá ser encaminhado para os respectivos serviços responsáveis.

Figura 01 – Foto do Incêndio México 70



Outros locais também sofrem constantemente emergências. Nas ocorrências de deslizamentos, o Morro do Itararé, localizado na divisa de Santos e São Vicente, considerado um dos locais de risco, sofre com situações que demandam atendimentos emergenciais, principalmente quando a chuva tem uma intensidade maior. Reportagem publicada no Portal G1 - Santos do dia 27 de fevereiro de 2013 demonstra isto.

Devido a um deslizamento de terra no morro do Itararé, em São Vicente, no litoral de São Paulo, três famílias tiveram que deixar suas casas. De acordo com informações dos moradores, terra, pedras e árvores caíram durante a tarde desta terça-feira (26). "Começou a rolar pedra e nós estávamos dentro de casa. De repente, nós fomos ver lá fora. Quando nós chegamos quase no quintal, a árvore desceu com tudo. Foi descendo, foi destelhando tudo. Foi um arraso", disse a dona de casa Maria Cristina Pedrosa, que teve o quarto e a cozinha da casa atingida. O Corpo de Bombeiros e a Defesa Civil fizeram uma vistoria nas casas vizinhas de Maria Cristina. Outras duas precisaram ser interditadas. De acordo com o sargento Laércio Amaral, o solo está encharcado e ainda há riscos de deslizamentos. "Isolamos a residência, porque acabou atingindo três cômodos: área de serviço, quarto e a cozinha. Atingindo telhado e a parte do forro de PVC das residências", explicou.

Figura 02 – Foto ocorrência de deslizamento



Outra situação considerada emergencial no município são as enchentes que afetam vários bairros da cidade e colocam em risco a vida de muitos moradores. Esta situação é recorrente, conforme reportagem do Diário do Litoral do dia 24 de Janeiro de 2015.

O temporal da noite da última quinta-feira e madrugada de ontem causou muitos transtornos em São Vicente. Ainda se recuperando dos estragos da enchente, que ocorreu há exatos 30 dias, os moradores terão o fim de semana para contabilizar as novas perdas e recuperar o que a água da chuva não levou. “Começou a encher e tive que me abrigar com os filhos na casa da minha mãe. É a segunda vez em um mês que perco tudo”, disse Patrícia Santana, moradora do Catiapoã. Diante das perdas, ela terá que, novamente, recuperar o que perdeu. “É muito difícil ver tudo o que consegui com muito trabalho se perder. É muito triste ter que ficar de pés e mãos atadas”, desabafou. O Catiapoã foi um dos bairros que mais sofreu com o temporal. A obra do canal da Avenida Alcides de Araújo, que prometia amenizar as enchentes que assola o bairro há mais de 40 anos, foi paralisada e o cenário continua o mesmo das tempestades ocorridas em outros verões. “Dessa vez não tem nem como dormir. Perdendo mais coisas de novo. Mas sei que na hora de Deus o milagre vai acontecer”, escreveu Daniela Rios, que mora próximo ao canal, em uma rede social da internet No Sá Catarina de Moraes, o canal da Rua Lourival Moreira do Amaral transbordou outra vez. O local, que também se encontra com obras inacabadas é conhecido pelas enchentes. “Perdi praticamente todos os móveis. Não só eu, mas muitas pessoas tiveram suas casas alagadas e por consequência, também perderam os móveis”, lamentou o estudante Filipe S. C. Lima, que mora em frente ao canal do Sá Catarina de Moraes. O jovem postou vídeos na internet mostrando a situação do lugar.

Figura 03- Foto de ocorrência de enchente



2.3 A ação do município em situações de emergências

As emergências atendidas no município de São Vicente seguem alguns protocolos de atendimento definidos entre Defesa Civil e a SEAS E SEHAB.

A Defesa Civil é responsável pelo primeiro contato e dependendo da gravidade faz a articulação com as demais Secretarias. É um órgão de âmbito nacional, estadual e municipal, com ações preventivas e de socorro. Em acontecimentos como alagamentos, deslizamentos, tornados, desmoronamentos, vendavais, enchentes, incêndios tem como função, socorrer as pessoas ou comunidades atingidas. (BRASIL, 2005).

Conforme entrevista com os assistentes sociais das Secretarias, SEAS e SEHAB, que atendem as situações de emergências, quando de emergências são acionados pela Defesa Civil e no interior das secretarias, articulações são realizadas para a realização dos atendimentos.

A equipe da Defesa Civil quando fica sabendo da ocorrência entra em contato com o Secretário da Habitação que dispara uma convocação tanto pra mim como para a diretora da equipe social inclusive para outra técnica coordenadora, então quando ele fica ciente, informa os três para tomar as providências que cabe a Habitação. (Participante IV).

Geralmente quando há situações de emergência/calamidade primeiramente, é acionada a equipe de gestão posteriormente, os profissionais das unidades de serviços são chamados para dar continuidade no acompanhamento das famílias dentro de nossas especificidades (Participante II).

Bom, as chamadas para atender às emergências geralmente ocorrem através da diretoria social, se encaminham as técnicas de referência da área afetada ou dependendo da proporção da emergência tais como incêndio queda de barracos etc. vão às técnicas que estejam no momento na secretaria (Participante III).

De acordo com as informações, na SEAS existe uma escala de plantão que funciona 24 horas nos feriados e finais de semana. Durante a semana, caso ocorra algum tipo de emergência, o atendimento é direcionado às assistentes sociais do CRAS da área e nos finais de semana e feriado o atendimento é direcionado para as assistentes sociais que possuem o cargo comissionado. Na SEHAB não existe nada formalizado, conforme relato:

Não, não temos escala plantão, embora exista a necessidade real de um plantão, pois ocorrem constantemente incêndios e quedas de barraco, isso coincidência ou não, ocorre nos finais de semana e feriados ficando o atendimento para a defesa civil e os encaminhamentos para SEAS e após uma triagem, essas famílias são encaminhadas para SEHAB. Caso as ocorrências sejam na área de intervenção da habitação, então essas famílias serão direcionadas para as técnicas de referência da área onde ocorreu o sinistro para avaliação da situação cadastral de cada família e possível indicação para locação social das mesmas (Participante III).

Quando ocorre algum imprevisto com o assistente social que foi chamado para atender alguma emergência e não compareceu por compromissos pessoais, ambas as Secretarias providenciam um assistente social para substituí-lo.

A gente até verifica, se a equipe de plantão... se alguém vai viajar. A gente mesmo aciona uma a outra; então sabe com quem pode contar! Se tem alguma questão pessoal, a Secretaria verifica e chama outra pessoa. A escala é para nos direcionar (Participante I).

Não aconteceu até hoje ainda. Todas as demandas a gente estava presente e não teve nada de emergência que não pudesse ir por compromisso pessoal. O que acontece, por exemplo, dependendo da situação a gente tenta revezar para que tenha sempre um à disposição quando ela viaja ou tira férias, eu fico para cobrir. (Participante IV).

Caso ocorra uma emergência e o profissional tenha que ficar horas a mais no atendimento o município não paga nenhuma remuneração pelas horas a mais conforme relato das entrevistas.

A equipe de CRAS, às vezes acontece isso, tem hora que a gente tem que chamar todo mundo, quem tem disponibilidade fica como banco de horas. (Participante I).

Quando temos que ficar fora do nosso horário em razão das calamidades, não recebemos nenhuma remuneração. Fazemos um combinado com nossa chefia e usufruímos essas horas em descanso. (Participante II).

Os atendimentos emergenciais são pagos por banco de horas, pois nesta atual gestão não recebemos hora extra (Participante III).

A gente tenta compensar com banco de horas, a Prefeitura de São Vicente não paga hora extra então a gente complementa com banco de horas. (Participante IV).

Verificou-se que a Prefeitura apresenta dificuldades quanto à estrutura para os atendimentos emergenciais, conforme relatos dos participantes.

A Secretaria hoje graças a Deus transporte a gente tem, a Secretaria verifica junto à equipe responsável, e vamos supor, existe uma ação que a gente vai ficar muito tempo e aí emergencialmente quando a Secretaria tem a estrutura, depende da situação a gente tenta ver alimentação pra todo mundo, às vezes não dá certo, mas vamos supor a equipe é acionada, tem que ficar na área em uma escola, aí existe outra parte da Secretaria que fica responsável por cuidar disso, pra um alimento, uma água. Nem sempre é de imediato, existe a questão burocrática do fornecedor de ser cadastrado, mas na medida do possível a gente tem. A gente faz duas equipes de seis horas no caso de uma emergência que demande muitas horas, por causa dessas questões. (Participante I).

Geralmente nos fornecem a condução, quando temos que permanecer muitas horas é fornecido alimentação. (Participante II).

Então, sobre a estruturada secretaria sempre foi regular, mas com a nova administração piorou muito, não temos carro nem passagem para que o trabalho possa acontecer externamente. (Participante III).

Não, a estrutura é pessoal mesmo porque não aconteceu nenhuma situação de emergência que demandasse estrutura maior. Quando tem uma situação de emergência a gente vai com veículo próprio até o local pra poder dar a primeira assistência. Essa é a configuração do jeito que está hoje; se tivéssemos com uma situação melhor provavelmente nós estaríamos com um carro para passar na casa de cada um e buscar e levar para o local. Como nós hoje não temos transporte na Secretaria para o atendimento normal, atendemos as emergências com o transporte próprio (Participante IV).

Quanto à relação de trabalho entre as equipes das Secretarias com a Defesa Civil, foi informado através dos participantes que é boa, existindo uma parceria de trabalho, mas muitas vezes depende da gestão que é responsável pela equipe que compõe o quadro dos profissionais.

Essa relação com a Secretaria e com as técnicas já foi muito boa, mas a Defesa Civil perdeu muito do que ela foi um dia aqui em São Vicente Tudo depende muito da equipe que é formada tanto da Defesa como as técnicas indicadas da Secretaria para compor a ação. A Defesa civil atua mais isoladamente, é o meu entendimento... Após é indicada as técnicas para dar prosseguimento a essas famílias. (Participante III).

Conosco nesta gestão a situação tem sido a melhor possível, eu sou cedido como técnico para a Defesa Civil; então a relação é tranquila, nós fazemos um trabalho de parceria. (Participante IV).

Nas situações de emergência é importante ter uma boa articulação entre as equipes técnicas das Secretarias a fim de facilitar o trabalho e garantir um atendimento interdisciplinar. O relacionamento entre os profissionais das respectivas Secretarias é visto de forma tranqüila. Quando há necessidade conversam diretamente sobre algumas situações pertinentes.

Na verdade a relação mesmo é tête-à-tête, pelos protocolos às vezes não se pode deixar levar pelas questões estruturais, a gente faz muito esse contato, via técnico, é a equipe que conhece a população. (Participante I)

Então referente a essas relações eu percebo que na maioria das ações existem divergências no tocante principalmente a continuidade do atendimento às famílias tanto pela SEAS que é a Secretaria de Assistência e a Secretaria de Habitação também. (Participante III)

Olha, entre os assistentes sociais eu não vejo nenhum problema, relação técnico para técnico eu acho que é uma relação tranqüila e boa. (Participante IV)

A Prefeitura de São Vicente oferece um acompanhamento no pós-emergência para as famílias com serviços sócio assistenciais. Pela SEAS, as famílias são encaminhadas para as unidades dos CRAS para efetuar o cadastro, caso ainda não sejam referenciadas no equipamento, a fim de fazer um levantamento e verificar o que pode ser feito para cada família.

O principal serviço ofertado pelo CRAS é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), um trabalho de caráter continuado que visa fortalecer a função protetiva das famílias, prevenindo a ruptura de vínculos, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.

Mesmo existindo este trabalho de encaminhamento, a Prefeitura não dispõe de recursos suficientes para atender o fluxo das demandas dos atendimentos emergenciais, principalmente as famílias que são vítimas de sinistro, segundo relato dos participantes.

São duas situações: quando as famílias precisam de abrigo provisório, a Secretaria de Assistência que assume essa atribuição, elas ficam conosco até conseguirem o auxílio aluguel ou um lugar para morar. Quando não precisa de abrigo provisório a gente tem a referência o Cras, mas é complicado, pois não comparecem no local para inserção no PAIF e na regulamentação da documentação junto ao cartório e muitas famílias já têm referência no Cras. (Participante I)

Quando as famílias estão referenciadas no nosso território, damos continuidade no acompanhamento. Cabe ressaltar que geralmente o acompanhamento em termos de benefícios socio assistenciais não são disponibilizados com os recursos para calamidades. As famílias são assistidas com os recursos existentes e caso eles tenham sido utilizados tem que esperar até que seja reposto. (Participante II).

Nas situações em que há um número de vítimas muito grande, as famílias são encaminhadas para uma escola próxima, onde é feito o primeiro atendimento. Verifica-se a possibilidade das famílias irem para casa de parentes e somente em último caso a Prefeitura providencia o abrigo.

A parte de cabe a questão habitacional, as famílias são encaminhadas para o Programa de Locação Social do Município através da Lei nº 2180-A, destinado às vítimas de incêndio, deslizamento, desmoronamento ou enchente, cuja residência tenha sido soterrada ou totalmente interditada pela Defesa Civil, resida em assentamento subnormal e tenha que ser removido da área de risco.

Art. 3º. O benefício destina-se às famílias com renda familiar per capita de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e consiste no pagamento dos valores mensais de R\$ 300,00 (trezentos reais) por família beneficiária, pelo período máximo de 1 (um) ano, admitida a prorrogação, a critério da Administração, caso o benefício seja concedido por prazo inferior a 1 (um) ano e desde que não ultrapasse o prazo máximo de 1 (um) ano.

Eu reafirmo o que disse acima, este é um trabalho que eu acho falho porque são colocadas à disposição das famílias os equipamentos existentes para que elas os procurem, e quando isso acontece a gente percebe que não atingem as expectativas das famílias, dos moradores, pois não se tem o que oferecer, diante disso que acontece com as famílias. Então elas retornam à Habitação cobrando e aí o que sobra pra elas, cobrar as unidades habitacionais, mesmo a gente explicando e dizendo a elas que as nossas ações são em longo prazo, diferente da assistência. (Participante III)

O que existe de trabalho posterior com as famílias é o local que elas estão, geralmente são encaminhadas para o auxílio moradia, que é um benefício de certa forma irrisório que é R\$ 300,00 (trezentos reais); no máximo por um período de 1 ano pela legislação

municipal. Geralmente todos aqueles que passam por incêndio são encaminhados para o auxílio aluguel exceto alguns casos que as famílias falam que não querem e falam que vão construir na área, aí é feito por eles mesmos. Mas é feito um encaminhamento para que seja inserida no Programa Minha Casa Minha Vida. Caso seja área de intervenção da habitação é feito um levantamento para saber em que pé está o conjunto habitacional que eles serão inseridos (Participante IV).

2.4 O trabalho do assistente social em emergências em São Vicente/SP.

O trabalho segundo Netto & Braz (2008) se concretiza através de algumas determinações:

, “[...] o trabalho, rompeu com o padrão natural [...] em primeiro lugar, porque o trabalho não se opera com uma atuação imediata sobre a matéria natural; diferentemente, ele exige instrumentos que, no desenvolvimento, vão cada vez mais se interpondo entre aqueles que o executam e a matéria; em segundo lugar, porque o trabalho não se realiza cumprido determinações genéticas; bem ao contrário, passa a exigir habilidades e conhecimentos que se transmitem mediante aprendizado; em terceiro lugar, porque o trabalho não atende a um elenco limitado e praticamente invariável de necessidades, nem as satisfaz sob formas fixas; se é verdade que há um conjunto de necessidades que sempre deve ser atendido (alimentação, proteção contra intempéries, reprodução biológica etc.), as formas desse atendimento, quase sem limites, de novas necessidades” (NETTO, 2008, p. 31).

A partir disto, situa-se o trabalho do assistente social na Prefeitura Municipal de São Vicente. De acordo com os relatos dos participantes sobre o trabalho profissional, foram questionados sobre as possibilidades de sofrerem algum tipo de risco no momento em que são chamados para atender as emergências. Informaram que estão sujeitos a vários acontecimentos, principalmente nas ocorrências de sinistro com as famílias. Destacam perigos pessoais ligados às condições do local após o incêndio e também na correlação de forças que existe com as pessoas ligadas ao tráfico de drogas que exercem um forte poder dentro da comunidade.

Acho que a gente tem a insegurança, em uma situação no pós-emergência, teve um momento que tivemos que pedir para o pessoal parar, aquele tom de ameaça.... Então falei, se tiver que tirar a aliança pra vir aqui, se não puder parar o meu carro aqui na porta, fica difícil! Eu tô aqui pra te ajudar, se perder o respeito vai ficar

complicado, às vezes vê só mulher, se empodera, a gente fica no meio e acaba sendo usada. (Participante I)

Todas as vezes que os profissionais são acionados para tais fins não há clareza do que vamos fazer porque não existe articulação entre as secretarias, nem protocolo a serem realizados e recursos. Muitas vezes as famílias que estão fragilizadas ficam irritadas conosco porque não temos respostas para a situação que estão vivenciando. Quando há incêndio sentimos muitos receios, porque às vezes não temos abrigos para encaminhá-las e isso gera muito desgastes e outros desconfortos. (Participante II)

Sim todas às vezes que nos deparamos com calamidade sempre nos expomos. Quando há ocorrência na área seja de incêndio ou queda de barraco, sempre há uma grande exposição ao perigo, pois não temos como ficar fora da situação. A gente enfrenta os escombros ainda incandescentes para saber como estão os outros barracos, e saber das famílias que moram ao redor, as palafitas sempre oferecem risco de queda, poder cair no canal, os pregos enferrujados. E o pior dos riscos são as armas expostas pelos traficantes da área para proteger a biqueira e suas vidas e com isso colocam em risco as nossas vidas e dos moradores. (Participante IV).

Verifica-se que o profissional está cada vez mais exposto e desprotegido na condição de trabalhador. Segundo Antunes (2005),

Das condições de segurança no trabalho - fragilização das condições de segurança no trabalho, diluição de responsabilidades entre estáveis e instáveis, precárias condições de trabalho implicam maior exposição a riscos e sujeição a condições aviltantes de aumento da produtividade, gerando precarização da saúde e da segurança no trabalho. (ANTUNES, 2005 pg.)

A falta de estrutura também afeta diretamente a efetividade da ação profissional, ponto relevante na fala dos participantes.

A estrutura, o pós é muito complicado, hoje a gente vive uma situação na Prefeitura que isso com certeza interferem muito e ao mesmo tempo a gente está vivendo um contexto em que a própria população acaba infelizmente, com dúvidas e incertezas quanto aos fatos que acontece. Alguns incêndios precisam mesmo de abrigo, aí a gente tem essa dificuldade hoje de ter esses abrigos, pela questão estrutural. Hoje sabemos que precisa ter outra estrutura, nosso próprio serviço de acolhimento tem essa dificuldade, a gente tá com falta de RH, a gente está com uma situação que prejudica, caso aconteça uma coisa de grande proporção. As outras coisas a gente vai levando. (Participante I).

Tudo precisa ser melhorado. Precisamos colocar em prática o que a Política Pública diz que tem que ser feito em situações de calamidades para que as famílias não se sintam desprotegidas e ultrajadas e nós profissionais não temos que estar expostos a situações que a gestão cria na medida em que não cumpre o que é necessário. (Participante II).

O assistente social atua dentro desta lógica e convive com o sucateamento dos serviços públicos e com a erosão do trabalho estável. Estamos diante de uma crise sistêmica que se instaurou na estrutura da ordem do capital, ou seja, com novas configurações no mundo do trabalho. Essa reestruturação está ligada diretamente nas condições objetivas e subjetivas do trabalho do assistente social. Atualmente percebe-se o quanto essas transformações levam a exploração do trabalhador assalariado como o assistente social, que convive no seu cotidiano profissional com péssimas condições de trabalho e a falta de estrutura para realizar suas atividades. Segundo Iamamoto (2007, p. 149),

O assistente social, que é chamado a implementar e viabilizar direitos sociais e os meios de exercê-lo vê-se tolhido em suas ações que dependem de recursos, condições e meios de trabalho cada vez mais escassos para operar as políticas sociais.

Os participantes também relataram a necessidade de ter um preparo dos profissionais para atender as situações emergenciais, pois não existe treinamento prévio na equipe e tão pouco na formação profissional.

Eu acho que falta capacitação na Faculdade para os assistentes sociais atenderem este tipo de demanda. É uma demanda que nós temos obrigação de atender. Está no código de ética, é primeiro dos itens se não me engano, que nós não podemos negar se formos convocados. Mas não temos treinamento na Faculdade sobre isso. A Faculdade de Serviço Social hoje se foca muito somente no atendimento à saúde e assistência, mas desfoca outras coisas. Não temos uma tipificação do trabalho na Habitação. Nós não temos uma tipificação e orientação do trabalho social em emergência, nós não temos o que é o trabalho social na empresa. Então assim o que hoje falta pro assistente social é mais um preparo na Faculdade, que é um preparo antes do que possa acontecer. Nossa formação fica focada em dois eixos. Eu já cansei de vivenciar aqui e em situação de emergência... quem acabava tomando a frente do gerenciamento era o assistente social por ter um conhecimento amplo de tudo, que outras áreas não têm. Quem acabava por liderar e coordenar era o assistente social e aí nós temos que ter um melhor preparo para este tipo de coisa. Eu acho que a Faculdade tinha que preparar melhor o

profissional pra isso. No momento de crise, o profissional que está melhor preparado pra liderar uma equipe, somos nós que temos um pouco de todas as discussões na nossa formação. (Participante IV).

Diante das situações expostas, é extremamente importante a discussão e a reflexão das demandas que estão sendo postas dentro do mercado de trabalho e no ambiente institucional, que requer um planejamento e reformulação na formação profissional, pois o assistente social precisa se atualizar na busca do conhecimento para intervir na realidade que está posta na sua intervenção.

De uma forma geral, por meio das entrevistas, observamos que o trabalho profissional apresenta vários desafios. Na fala dos participantes verifica-se que a efetivação do trabalho é realizada de forma fragmentada, sem condições para o atendimento das emergências, pois o aparato institucional público não oferece estrutura, além das condições deste assistente social em sua condição de trabalhador que não recebe remuneração diferenciada pelo trabalho fora de seu horário normal e ainda, tem ônus advindo dos gastos pessoais para a realização do trabalho (transporte pessoal, gastos com alimentação e outros).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho contribuiu em meu processo de conhecimento do trabalho do assistente social em situações de emergência na Prefeitura de São Vicente.

Ressalto que a convivência no estágio foi fundamental para uma aproximação ao objeto da pesquisa, possibilitando assim o acompanhamento deste tipo de demanda e observação da intervenção do assistente social e seus encaminhamentos direcionados as vítimas das situações emergenciais.

Também realizei uma leitura dos serviços que o equipamento público oferece em diversas situações de emergência, quanto à estrutura oferecida para atender os usuários dos serviços e as condições objetivas do trabalho do assistente social.

Foi necessário identificar as áreas de riscos localizadas em sua maioria na periferia da cidade e o perfil das famílias que habitam nesses locais para compreender a complexidade do trabalho profissional e a realidade das condições de moradia da população.

A etapa das entrevistas mostrou como cada assistente social olha para a realidade do seu cotidiano profissional e reconhece os limites e as dificuldades que enfrentam no atendimento deste tipo de intervenção. Ficou explícito a falta de estrutura para atender este tipo de demanda, de transporte, abrigos, e outros de ordem financeira como a escassez de recursos para as famílias.

Observando este contexto vejo que o atendimento é feito de forma fragmentada, o profissional tem autonomia relativa que esbarra na precarização do seu trabalho. Ainda, a violação de direitos pela ausência de estrutura e recursos públicos.

Há necessidade de uma articulação maior com todas as Secretarias Habitação, Assistência, Saúde e Educação para que as famílias tenham um atendimento de forma ampliada atendendo às necessidades.

É importante a capacitação dos profissionais de todas as Secretarias envolvidas neste trabalho, pois em casos emergenciais de grandes proporções, este profissional terá o conhecimento e preparo de toda a dinâmica que envolve as situações emergenciais.

Como observamos, o trabalho do assistente social em situações de emergência na Prefeitura de São Vicente sofre limitações em sua efetivação, dentre

estes, a burocracia e pela própria natureza da emergência, é pontual e fragmentado, sem condições de outros atendimentos no sentido da viabilização dos direitos sociais. Reforça-se a necessidade de inserir esta reflexão no campo das políticas sociais, não na culpabilização do assistente social.

Verifica-se que a Política Social não possibilita e muito menos viabiliza os direitos comuns a todos os cidadãos, muitos vivem em situação de extrema vulnerabilidade social em locais de risco.

Temos de um lado a desigualdade social que cresce a cada dia, uma política pública que atende somente os mínimos e não visa a implementação de projetos e programas de âmbito universal, o corte no orçamento público em vários setores como Educação, Saúde e Políticas Sociais. Conforme lamamoto (2007, p. 149), pela crise fiscal do Estado, “a proposta é reduzir despesas, diminuir atendimentos, restringir meios financeiros, materiais e humanos para implementação dos projetos”.

Este contexto rebate diretamente no trabalho do assistente social que enfrenta diferentes desafios na defesa do projeto profissional. Ainda, conforme lamamoto (2007, p. 208), “o que se apresenta como obstáculo é apenas a casca impossível, que encobre as possibilidades dos homens construir sua própria história”.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R.O **caracol e sua Concha**: Ensaio sobre a Nova Morfologia do Trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 2005.

ABESS/CEDEPSS. **Proposta básica para o projeto de formação profissional**. Serviço Social & Sociedade, XVII (50): p. 143-71. São Paulo: Cortez, abr. 1996.

BRASIL, **Decreto nº 7.257, de 4 de agosto de 2010**. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/Decreto/D7257.htm> Acesso em 20/05/2015.

_____. Ministério do Desenvolvimento e Combate Social a Fome (MDS) Tipificação Nacional dos Serviços Sócio Assistenciais, Resolução nº 109 de 11 de junho de 2009. Disponível em: www.mds.gov.br/assistenciasocial/. Acesso em 22/06/2015.

_____. Lei 8.662/93. **Lei de Regulamentação Profissional**. Brasília (DF), 1993.

CARDOSO, P. F. G. **Ética e Projetos Profissionais: Os Diferentes Caminhos do Serviço Social no Brasil**. Papel Social, Campinas 2013.

CFESS. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Brasília: 1993.

_____. **Assistentes Sociais no Brasil. Elementos para Estudo do Perfil Profissional** Brasília / Maceió, UCFESS-UFALCRESS, 2005.

_____. **Situações de Desastres Requerem Assistente Social, 4º Fórum de Assistência Social do Ministério de Defesa**. Rio de Janeiro 2012. Disponível em<<http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/864>>acesso em 15/05/2015.

DIEESE/CUT. Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos E Central Única dos Trabalhadores DIEESE/CUT – Nacional. Disponível em: <file:///C:/Users/Solange2015/Downloads/Perfil_assistentes_sociais_no_Brasil___subsecao_DIEESE_2015_FINAL%20(1).pdf > acesso em 05/10/2015.

GENTILLI, R. **Serviço Social & Realidade**, Franca, 8(1): 1-196, 1999. Disponível em <[http://www.redeprofis.com.br/admin/webeditor/uploads/files/CRITERIOS DE AVALIACAO PARA CLASSIFICACAO SOCIO ECONOMICA.pdf](http://www.redeprofis.com.br/admin/webeditor/uploads/files/CRITERIOS_DE_AVALIACAO_PARA_CLASSIFICACAO_SOCIO_ECONOMICA.pdf)>acesso em 25/11/15.

GUERRA, Y. **Ontologia social formação profissional**. Caderno do Núcleo de Estudos e Aprofundamento Marxista (NEAM), nº 1 São Paulo 1997
_____. Instrumentalidade do Processo de Trabalho e Serviço Social. In: Revista Serviço Social e Sociedade nº 62. São Paulo: Cortez, 200
_____. A Dimensão Técnico-Operativa do Exercício Profissional. Juiz de Fora UFJF 2012.

IAMAMOTO, M. V. e CARVALHO, R, **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma Interpretação Histórico-Metodológica**. (38ª Ed.). São Paulo, Cortez 2013.

_____. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: Ensaio Crítico**. São Paulo: Cortez 1992.

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. **Serviço Social em Tempos de Capital Fetiche**. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas**. Fortaleza, CRESS –CE, Debate n. 6, 1997.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2010 disponível em <<http://censo2010.ibge.gov.br/>> acesso em 05/08/2015.

Jornal A Tribuna On-Line: **Incêndio atinge 22 barracos na comunidade do México 70, em São Vicente** Santos, 2015.

Disponível em: <http://www.atribuna.com.br/noticias/noticias-detalle/cidades/incendio-atinge-comunidade-do-mexico-70-em-sao-Vicente/?cHash=ded7af314888664564c060011ae601ef> Acesso 18/10/2015.

MINAYO, M.C. de S. **O desafio do conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde** (12ª ed). São Paulo: Hucitec – Abrasco, 2010.

_____ (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

NETTO, José Paulo & BRAZ, Marcelo. **Economia Política: Uma introdução Crítica**. São Paulo: Cortez, 2008.

NETTO. J, P. **Ditadura e Serviço Social: Uma Análise do Serviço Social no Brasil pós-64**, 16ª Edição São Paulo Cortez 2011.

_____. **A Construção do Projeto ético-político do Serviço Social frente à Crise Contemporânea**. Capacitação em Serviço Social e política social. Módulo I: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Brasília, CEAD, 1999.

ORIGUELA, D. **Chuva castiga São Vicente no dia do aniversário de 483 anos**.

Diário do Litoral 2015 disponível em: <http://www.newslocker.com/pt-br/regiao/sao-vicente/> acesso em 18/10/2015.

POLIS. Diagnóstico Urbano Socioambiental e Programa de Desenvolvimento Sustentável em Municípios da Baixada Santista e Litoral Norte do Estado de São Paulo. Boletim nº 01, São Vicente 2012.

PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal. Coordenação de Defesa Civil de Porto Alegre (CODEC). **Defesa Civil – conceitos, dicas e prevenção**. Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/dados/cartilhas/dht/cartilha_rs_defesa_civil.pdf> acesso em 18/06/2015.

RAICHELLIS, R.O **assistente social como trabalhador assalariado**: desafios frente às violações e seus direitos. Serviço Social e Sociedade. São Paulo, n. 107, 2011.

Reportagem Online Globo 01 Santos e Região: Foi um arraso diz vítima de deslizamento em São Vicente, SP-Pedra, terra e árvores caíram do morro do Itararé. Solo está encharcado e ainda há riscos de deslizamento2013. Disponível em:<<http://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2013/02/foi-um-arraso-diz-vitima-de-deslizamento-em-sao-vicente-sp.html>> Acesso em 18/10/2015.

SÃO VICENTE, Prefeitura Municipal. Plano Local de Habitação e Interesse Social (PLHIS), 2010.

_____. Plano de Redução de Riscos2009.

_____. Lei2180-A Locação Social2005.

YAZBEK, M.C. O Significado sócio histórico da profissão. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília (DF), CFEES/ABEPSS, 2009.

.

APÊNDICES/ANEXOS

1. Aprovação do Projeto Comitê de Ética em Pesquisa – UNIFESP

| | | | |
|---|------------------------------------|---|----------------------|
|  | COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA |  | |
| Cadastro efetuado em: 13/07/2015 CPF: 63315475687 | | | |
| No. CEP: | <input type="text"/> | No. CAAE: | <input type="text"/> |
| NOTA TÉCNICA: | <input type="text"/> | RELATOR: | <input type="text"/> |
| CADASTRO CEP/UNIFESP | | | |
| CPF <input type="text" value="63315475687"/> | | | |
| CARACTERÍSTICA <input type="text" value="Retrospectivo/Retrospectivo"/> | | | |
| TÍTULO DO PROJETO <input type="text" value="O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA NA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE/SP"/> | | | |
| PESQUISADOR <input type="text" value="Terezinha de Fátima Rodrigues"/> | | | |
| CELULAR <input type="text" value="13 981658793"/> | | | |
| E-MAIL <input type="text" value="terezinha.unifesp@gmail.com"/> | | | |
| TITULAÇÃO ATUAL <input type="text" value="Doutorado"/> | | | |
| DISCIPLINA/DEPARTAMENTO <input type="text" value="Políticas Públicas e Saúde Coletiva"/> | | | |
| CAMPUS <input type="text" value="Santos"/> | | | |
| A PESQUISA FARÁ USO DO HOSPITAL SÃO PAULO OU DE ALGUM DOS SEUS AMBULATÓRIOS? <input type="text" value="Não"/> | | | |
| OBJETIVO ACADÊMICO DO PROJETO <input type="text" value="Graduação"/> | | | |
| TEM PATENTE? | | | |

Página 1/3



COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

SP

| |
|--------------------------------------|
| Não |
| TEM PATROCÍNIO? |
| Ausente |
| ESPECIFICAÇÃO DO PATROCINADOR |
| |
| ORIENTADOR |
| Terezinha de Fátima Rodrigues |
| E-MAIL DO ORIENTADOR |
| terodrigues@ig.com.br |
| RESP. DEPTO/DISC |
| Dr. Juarez Peralta Furtado |
| E-MAIL DO RESP. DEPTO/DISC |
| juarezpfurtado@hotmail.com |

RESUMO DO PROJETO

Projeto do Trabalho de Conclusão de Curso de Solange Alves Marques. Este trabalho tem a finalidade de realizar um estudo sobre a atuação do assistente social em situações de emergência na Prefeitura Municipal de São Vicente/SP. Tem como objetivo geral verificar como se efetiva o trabalho do assistente social em situações de emergência na Prefeitura de São Vicente/SP. Em casos de emergências, as famílias sofrem com várias perdas, sejam materiais ou não, como, muitas vezes, a moradia e em outras, a vida de parentes e amigos de seu convívio na comunidade. Consideramos neste momento, como de extrema importância, o trabalho do assistente social junto a essas famílias que se encontram fragilizadas diante de seus direitos violados. Atender situações de emergência é uma das atribuições previstas no Código de Ética do assistente social. Em São Vicente, os assistentes sociais também estão envolvidos em atendimentos emergenciais. Quando destes casos, há um protocolo de atendimento na Prefeitura que envolve a Defesa Civil e secretarias de Assistência ? SEAS e Habitação ? SEHAB. A Defesa Civil é responsável pelo primeiro contato e dependendo da gravidade faz a articulação com as demais Secretarias. No percurso metodológico, serão realizadas quatro entrevistas semi-estruturadas, sendo duas com assistentes sociais da Secretaria de Habitação e duas com as da Secretaria de Assistência Social. O estudo mostra-se relevante ao publicizar o trabalho do assistente social em situações de emergência e os poucos estudos desta temática na profissão. A relevância se aplica pelo conhecimento deste trabalho no campo dos direitos.

ORÇAMENTO - TOTAL DE GASTOS PREVISTOS (R\$)

| |
|-------|
| 90,00 |
|-------|

ASSINATURAS

Terezinha de Fátima Rodrigues
CPF: 63315475687


Santos 13 julho 2015
São Paulo 1 1

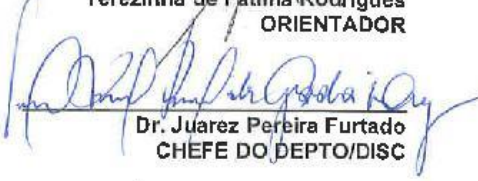


COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA SP

PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Prof.ª Dr.ª Tania Maria Ramos de Godoi Diniz
SIAPE 18.740 851
Vice-Chefe
Depto de Políticas Públicas e Saúde Coletiva
UNIFESP - Campus Baixada Sanista


Terezinha de Fátima Rodrigues
ORIENTADOR


Dr. Juarez Pereira Furtado
CHEFE DO DEPTO/DISC

ATENÇÃO:

Este projeto de pesquisa só será recebido pelo Comitê de Ética em Pesquisa se TODOS OS ITENS DO CHECKLIST a seguir estiverem satisfeitos!

Itens referentes à Plataforma Brasil

- ☐ Projeto cadastrado na Plataforma Brasil, enviado ao CEP e com status "Em recepção e validação documental."
- ☐ FOLHA DE ROSTO (gerada na Plataforma Brasil) assinada pelo pesquisador responsável e pelo chefe do Departamento ou disciplina envolvido, digitalizada e anexada na Plataforma Brasil.

Itens referentes ao Cadastro CEP/UNIFESP

- ☐ Cadastro CEP/UNIFESP do projeto, assinado pelo pesquisador responsável e pelo chefe do Departamento ou Disciplina envolvido.
- ☐ Cópia da FOLHA DE ROSTO (gerada na Plataforma Brasil) assinada pelo pesquisador responsável e pelo chefe do Departamento ou Disciplina envolvido, anexada ao cadastro CEP/UNIFESP.
- ☐ O projeto deverá ter o ORIENTADOR como pesquisador responsável (trata-se de projeto de aluno de graduação)

2- Autorizações Secretarias de São Vicente - SEHAB E SEAS



Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História Pátria

Célula Mater da Nacionalidade

SEHAB – Secretaria de Habitação

Autorização

À Universidade Federal de São Paulo
Campus Baixada Santista

Informamos que esta Secretaria autoriza a aluna Solange Alves Marques do curso de Serviço Social a realizar a pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social.

Emerson Santos
Secretário de Habitação

São Vicente, 01 de julho de 2015.


Emerson Santos
Secretário de Habitação





Prefeitura Municipal de São Vicente

*Cidade Monumento da História Pátria
Célula Mater da Nacionalidade*

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

AUTORIZAÇÃO

À Universidade Federal de São Paulo
Campus Baixada Santista

Informamos que esta Secretaria autoriza a aluna **Solange Alves Marques** do curso de Serviço Social a realizar a pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social.

São Vicente, 01 de julho de 2015.


Eliana Ventura da Silva

Secretária de Assistência Social

Rosmeire Lizar Raimundo
Chefe de Gabinete
Secretaria de Assistência Social

2. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

Você está sendo convidado (a) a participar voluntariamente do Projeto “O Trabalho do Assistente Social em situações de emergência na Prefeitura Municipal de São Vicente/SP”, de SOLANGE ALVES MARQUES, aluna no curso de Graduação em Serviço Social no Campus Baixada Santista – UNIFESP, sob a orientação da Prof.^a Dra. TEREZINHA DE FÁTIMA RODRIGUES, do curso de Serviço Social no Campus Baixada Santista – UNIFESP, sito à R. Silva Jardim, nº 136, Vila Matias, em Santos/SP.

O Projeto apresenta como objetivo geral, conhecer como se efetiva o trabalho do assistente social em situações de emergência na Prefeitura de São Vicente/SP. Dentre os objetivos específicos, conhecer os protocolos de atendimento e demandas em relação às emergências em São Vicente/SP; verificar quais as condições objetivas e como se efetiva o trabalho do assistente social em situações de emergências; e como o assistente social se coloca quanto a este trabalho: emergencial ou viabilizador de direitos?

Eu, _____, R.G. _____ concordo voluntariamente em participar do referido Projeto. Fui informado (a) que, em qualquer etapa deste estudo, terei acesso às responsáveis por este Projeto, para esclarecimento de eventuais dúvidas no Departamento de Políticas Públicas e Saúde Coletiva, sito à R. Silva Jardim, 133/166- Vila Matias - Santos/SP. Caso tenha alguma consideração ou dúvida sobre a ética na pesquisa, poderei entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UNIFESP - Rua Botucatu, 572 -1º andar – cj 14 – fones: (11) 5571-1062, FAX: (11)5539-7162. E-mail: cepunifesp@unifesp.br. Acredito ter sido suficientemente informado (a) a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim. Ficaram claros quais são os propósitos do estudo, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes; que minha participação ocorrerá na forma de uma entrevista, com duração aproximada de 60 minutos, gravada, sendo as informações posteriormente transcritas para análise; que esta participação é isenta de riscos e ônus financeiros com garantia do anonimato, fidelidade e respeito aos conteúdos abordados. Concordo voluntariamente em participar e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidades ou prejuízo.

Assinei e rubriquei duas vias do presente termo de consentimento livre e esclarecido sendo que um ficará em meu poder e o outro com a pesquisadora. Esclareço ainda que me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

_____, ____/____/2015.

Assinatura - Pesquisadora

Assinatura - Participante

3.Roteiro das Entrevistas

A. Identificação:

Sexo: _____ Tempo de formada/o: _____

Tempo de atuação na Prefeitura de São Vicente: _____ Secretaria atual: _____

B. Roteiro de questões:

1. Como você é acionada para atender alguma emergência?
2. Vocês têm escala de plantão?
3. Já teve situações que foi chamada para atender alguma emergência e não pode ir por compromissos pessoais? Nestes casos, como a Secretaria faz para dar conta desta demanda?
4. Recebem (financeiramente ou por horas trabalhadas - “banco de horas”) por atendimentos emergenciais fora do horário de serviço?
5. Vocês, como assistentes sociais, têm estrutura para o atendimento nas emergências (transporte, alimentação, dentre outras).
6. Existe um protocolo para atendimento em casos de emergência?
7. Como se dá a relação com a Defesa Civil e a Secretaria (Sehab/SEAS) no momento do atendimento emergencial.
8. Como são as relações entre vocês, de uma secretaria (SEHAB ou SEAS) com os/as assistentes sociais da outra secretaria.
9. Existe um trabalho posterior com as famílias após as emergências? Fale sobre isto.
10. Fale sobre algum atendimento emergencial realizado que tenha sido marcante para você.
11. Você já se colocou em risco alguma vez nos atendimentos emergenciais, de que forma?
12. O que você acha que precisa para melhorar o trabalho?

2. Reportagem na mídia – sinistros em São Vicente/SP.

Incêndio atinge 22 barracos na comunidade do México 70, em São Vicente. “Fogo, que começou por volta das 9h30, foi controlado pelo Corpo de Bombeiros”. De: A Tribuna on line. 12/10/2015 - 10: 19 - Atualizado em 12/10/2015 - 16:56



Um incêndio de grandes proporções atingiu 22 barracos na comunidade do México 70, em São Vicente, na manhã desta segunda-feira (12). De acordo com informações do Corpo de Bombeiros, o fogo começou por volta das 9h30 em um dos barracos e teria se espalhado para outras moradias. Cinco viaturas da corporação foram enviadas ao local. Além dos bombeiros, a própria população auxiliou no trabalho de combate às chamas. Ainda segundo os bombeiros, a corporação foi acionada às 10 horas e, às 10h30, as chamas já estavam controladas. O auxiliar de manutenção Washington Ribeiro, de 37 anos, reside próximo ao local do incêndio. Segundo ele, ao perceber que os barracos estavam em chamas, se deslocou imediatamente ao local. “Não sei dizer quantas residências foram atingidas, mas há muitos barracos destruídos. É um incêndio grande. Ouvi dizer que um morador teria colocado fogo em um barraco, mas nada disso foi confirmado. Como tenho amigos que residem aqui, vim ao local para dar apoio à população”, comentou. Conforme moradores, não deu tempo de salvar pertences. “Estava indo tomar banho e achei que a água do chuveiro estava muito quente. Logo depois, ouvi o povo gritando”, conta a atendente Lenilda Maria Silva, de 30 anos. O último grande incêndio registrado na Comunidade do México 70 ocorreu em **fevereiro** de 2014. Na ocasião, 80 barracos haviam sido destruídos pelas chamas, deixando 19 famílias desabrigadas.

Atendimento

Depois que as chamas foram controladas, funcionários da Defesa Civil fizeram os primeiros atendimentos às famílias que perderam suas casas. Segundo a diretora do órgão, Gisele Russo, quem não tiver onde se instalar vai ser abrigado na EMEF Lúcio Martins Rodrigues, na Vila Margarida. Todos serão cadastrados. Após o cadastro, quem tiver perfil para receber benefícios de programas sociais poderá ser encaminhado para os respectivos serviços responsáveis.

3. Entrevistas

Participante I

P- Como você é acionada para atender alguma emergência?

Então, aqui na Secretaria de Assistência Social nos últimos anos a gente elaborou um fluxo a Secretaria é acionada pela Defesa Civil.

P- Você tem escala de plantão?

Tem uma escala de plantão e aí a gente tem uma referência que a Defesa Civil aciona, nesse momento sou eu. E aí... as pessoas de referência, não necessariamente elas vão ficar de plantão. Existe uma escala de plantão aí a gente aciona a secretaria, cada uma de nós tem uma pastinha com seu quite emergencial porque que já tem ficha de cadastro, a gente já tem essa escala, o contato de todo mundo e dependendo do que a Defesa Civil nos passa, o nº. de moradias incendiadas, ou seja, outro tipo de calamidade, não só o caso de incêndio, toda questão de calamidade pública a Defesa Civil, se existe algum risco de desabamento, se existe alguma situação de emergência a gente tem essa escala. A Secretaria verifica a responsável que foi acionada, e verifica quem é a equipe de plantão, essa equipe de plantão tem de duas a três pessoas, dependendo a gente aciona todo mundo, dependendo do horário, dependendo da emergência, quem é o primeiro. Como a maioria de nós hoje está em cargos de confiança e somos técnicos do quadro, a gente acabou deixando primeiro a equipe de emergência para os cargos comissionados, até de noite, até final de semana somos nós que somos acionadas, se durante a semana existir esta situação, a gente aciona o técnico do território, a gente tá um pouquinho até fora do contexto do fluxo da política, a gente aciona o Cras. Como nós somos responsáveis pelo Cras, a gente acaba tendo essa. Durante a semana nós somos a referência. A gente deixa o Cras pensando no território pelo atendimento emergencial. São duas vertentes uma pro final de semana e a noite, e uma no horário de funcionamento do Cras. O plantão é 24 horas qualquer horário a gente é acionada.

P- Já teve situações que foi chamada para atender emergência e não pode ir por compromissos pessoais? Nestes casos, como a Secretaria faz para dar conta desta demanda?

A gente até verifica, é que agora a gente não tá muito afiada, mas existe uma situação, a gente verifica se a equipe de plantão, se alguém vai viajar a gente mesmo aciona uma a outra, então sabe com quem pode contar. Se tem alguma questão pessoal mesmo a Secretaria verifica e chama outra pessoa, a escala é para nos direcionar.

P- Recebem (financeiramente ou por horas trabalhadas- banco de horas) por atendimentos emergências fora do horário de serviço? A equipe técnica sim, nós que estamos em função

comissionada não. A equipe de Cras, às vezes acontece isso, tem hora que a gente tem que chamar todo mundo, quem tem disponibilidade fica como banco de horas.

P- Vocês, como assistentes sociais, têm estrutura para o atendimento nas emergências, como transporte, alimentação dentre outras?

A Secretaria hoje graças a deus transporte a gente tem, a Secretaria verifica junto à equipe responsável, e vamos supor, existe uma ação que a gente vai ficar muito tempo e aí emergencialmente quando a Secretaria tem a estrutura, depende da situação a gente tenta ver alimentação pra todo mundo, às vezes não dá certo, mas vamos supor a equipe é acionada, tem que ficar na área em uma escola, aí existe outra parte da Secretaria que fica responsável por cuidar disso, pra um alimento, uma água. Nem sempre é de imediato, mas na medida do possível a gente tem a questão burocrática do fornecedor de ser cadastrado. A gente faz duas equipes de seis horas no caso de uma emergência que demande muitas horas, por causa dessas questões.

P- Existe um protocolo de atendimento em casos de emergências?

Sim foi respondido na primeira pergunta.

P- Como se dá a relação com a Defesa Civil e a Secretaria de Assistência (SEAS) no momento do atendimento emergencial?

Então com a Defesa Civil este mais tranquilo tudo é contexto, hoje a gente tem a.. que é nossa referência. A gente até estabelece alguns protocolos, primeiro eles vão até a área para verificar a situação, ela mesmo já entende isso. Que às vezes o bombeiro já fala foram tantos barracos, já venham pra cá! A gente sabe que algumas situações é complicado tá indo pra área, muitas dessas famílias tem a expectativa que a assistente social vai fazer o cadastramento habitacional e não o social. Nosso foco, nossa intervenção é completamente diferente da Secretaria de Habitação. Com a Defesa Civil o que a gente tem conseguido, acho que foi um avanço, a gente foi pastando, primeiro o bombeiro aciona a Defesa Civil e ela dá uma olhada como está a área e já avisa a gente, não vai ter jeito, é melhor ir pra área!, Verifica-se uma escola, um apoio próximo, por muitas vezes a gente tem feito neste momento, dependendo do número de vítimas, de moradias, a gente vai pra um lugar mais próximo ou se é uma questão mais pontual a gente vai junto ou pede pra Defesa Civil ir ao Cras. Que às vezes acontece com uma, duas ou três famílias, nesse caso a própria Defesa Civil leva até o Cras durante a semana. Com a Secretaria de Habitação pelas experiências foram definidas algumas questões, mas na hora a gente acaba fazendo a mesma coisa, dependendo do número de vítimas todo mundo faz o cadastro relacional.... O que aconteceu, você perdeu tudo, documentos, quantas pessoas tem na casa... Pra gente ter um panorama, esse contexto, E depois cada um, a Secretaria de Habitação tem uma

atribuição e a Secretaria de Assistência tem outra, a nossa é verificar a real perda dessa família e se precisa de um abrigo provisório e a questão da documentação.

P- Como são as relações entre vocês, de uma Secretaria, Seas com as assistentes sociais da outra Secretaria?

Na verdade a relação mesmo é tête-à-tête, pelos protocolos às vezes não se pode deixar levar pelas questões estruturais, a gente faz muito esse contato, via técnico, é a equipe que conhece a população.

P- Existe um trabalho posterior com as famílias após as emergências? Fale sobre isto.

São duas situações, quando as famílias precisam de abrigo provisório, a Secretaria de Assistência que assume essa atribuição, elas ficam conosco até conseguirem o auxílio aluguel ou um lugar para morar. Quando não precisa de abrigo provisório a gente tem a referência o Cras, mas é complicado, pois não comparecem no local para inserção no PAIF e na regulamentação da documentação junto ao cartório, e muitas famílias já têm referência no Cras.

P- Fale sobre algum atendimento emergencial realizado que tenha sido marcante para você. Não tenho nenhum que lembre.

P-Você já se colocou em risco alguma vez nos atendimentos emergenciais, de que forma?

Acho que a gente tem a insegurança, em uma situação no pós-emergência, teve um momento que tivemos que pedir para o pessoal parar, aquele tom de ameaça.... Então falei, se tiver que tirar a aliança pra vir aqui, se não puder parar o meu carro aqui na porta, fica difícil! Eu tô aqui pra te ajudar, se perder o respeito vai ficar complicado, às vezes vê só mulher, se empodera, a gente fica no meio e acaba sendo usada.

P- O que você acha que precisa para melhorar o trabalho?

A estrutura, o pós é muito complicado, hoje a gente vive uma situação na Prefeitura.... Que isso com certeza interfere muito e ao mesmo tempo a gente está vivendo um contexto em que a própria população acaba infelizmente, com dúvidas e incertezas quanto aos fatos que acontece, alguns incêndios precisa mesmo de abrigo, aí a gente tem essa dificuldade hoje de ter esses abrigos, pela questão estrutural. Hoje sabemos que precisa ter outra estrutura, nosso próprio serviço de acolhimento tem essa dificuldade, a gente tá com falta de RH, a gente está com uma situação que prejudica, caso aconteça uma coisa de grande proporção. As outras coisas a gente vai levando.

Participante II

P- Como você é acionada para atender alguma emergência?

Geralmente quando há situações de emergência/calamidade primeiramente, é acionada a equipe de gestão e posteriormente os profissionais das unidades de serviços são chamados para dar continuidade no acompanhamento das famílias dentro de nossas especificidades.

P- Vocês têm escala de plantão?

A escala de plantão é composta apenas pela equipe de gestão de nossa secretaria.

P- Já teve situações que foi chamada para atender emergência e não pode ir por compromissos pessoais? Nestes casos, como a Secretaria faz para dar conta desta demanda?

Não porque não faço parte da equipe de gestão que são os profissionais que tem escala de plantão.

P- Recebem (financeiramente ou por horas trabalhadas- banco de horas) por atendimentos emergências fora do horário de serviço?

Quando temos que ficar fora do nosso horário em razão das calamidades, não recebemos nenhuma remuneração. Fazemos um combinado com nossa chefia e usufruímos essas horas em descanso.

P- Vocês, como assistentes sociais, têm estrutura para o atendimento nas emergências, como transporte, alimentação dentre outras?

Geralmente nos fornecem a condução, quando temos que permanecer muitas horas é fornecido alimentação.

P- Existe um protocolo de atendimento em casos de emergências?

Se existem um protocolo para essas situações não informado as unidades de CRAS.

P- Como se dá a relação com a Defesa Civil e a Secretaria de Habitação (Seas) no momento do atendimento emergencial?

A relação com a equipe de Defesa Civil é confusa porque não existe um protocolo sobre as competências de cada serviço. Na Tipificação Nacional dos Serviços sócio assistenciais especifica que as situações de calamidades/emergência devem estar articuladas com a Proteção Especial de Alta Complexidade, todavia no município de São Vicente está articulado com a Proteção Básica.

P- Como são as relações entre vocês, de uma Secretaria, Seas com as assistentes sociais da outra Secretaria?

Não temos conhecimento se existe um protocolo estabelecido entre as secretarias de Habitação/Assistência Social. Na prática, quando as situações de calamidades ocorrem, as ações dependem da gravidade do ocorrido e da disponibilidade de recursos do município no momento.

P- Existe um trabalho posterior com as famílias após as emergências? Fale sobre isto.

Quando as famílias estão referenciadas no nosso território, damos continuidade no acompanhamento. Cabe ressaltar que geralmente o acompanhamento em termos de benefícios sócio assistenciais não são disponibilizados, com os recursos para calamidades, as famílias são assistidas com os recursos existentes e caso eles tenham sido utilizados tem esperar até que seja reposto.

P- Fale sobre algum atendimento emergencial realizado que tenha sido marcante para você. Todos os atendimentos são marcantes porque as famílias ficam muito fragilizadas e como nosso município as ações não são sistematizadas sinto que o serviço público as trata de forma ultrajante. Assim todas as vezes que sou acionada para essas situações me sinto incomodada.

P - Você já se colocou em risco alguma vez nos atendimentos emergenciais, de que forma? Todas as vezes que os profissionais são acionados para tais fins não há clareza do que vamos fazer porque não existe articulação entre as secretarias, nem protocolo a serem realizados e recursos. Muitas vezes as famílias que estão fragilizadas ficam irritadas conosco, porque tudo precisa ser melhorado. Precisamos colocar em prática o que a Política Pública diz que tem que ser feito em situações de calamidades para que as famílias não se sintam desprotegidas e ultrajadas e nós profissionais não temos que estar expostos a situações que a gestão cria na medida em que não cumpre o que é necessário.

Participante III

P- Como você é acionada para atender alguma emergência?

Primeiro lugar Boa tarde eu te agradeço o convite, bom as chamadas para atender às emergências geralmente elas ocorrem através da diretoria social, se encaminham as técnicas de referência da área afetada ou dependendo da proporção da emergência tais como incêndio, queda de barracos etc. vão às técnicas que estejam no momento na secretaria.

P- Vocês têm escala de plantão?

Não, não temos escala plantão, embora exista a necessidade real de um plantão, pois ocorrem constantemente incêndios e quedas de barraco, isso coincidência ou não ocorre nos finais de semana e feriados ficando o atendimento para a defesa civil e os encaminhamentos para Secretaria de Assistência e após uma triagem essas famílias são encaminhadas para Secretaria de Habitação. Caso as ocorrências sejam na área de intervenção da habitação, então essas famílias serão direcionadas para as técnicas de referência da área onde ocorreu o sinistro para avaliação da situação cadastral de cada família e possível indicação para locação social das mesmas.

P- Já teve situações que foi chamada para atender emergência e não pode ir por compromissos pessoais? Nestes casos, como a Secretaria faz para dar conta desta demanda?

Quando a técnica de referência não se encontra na secretaria, é indicada para atender a demanda sugerida outra técnica e após encaminha-se o resultado da ação e sua continuidade para assistente social de referência da área do ocorrido.

P- Recebem (financeiramente ou por horas trabalhadas- banco de horas) por atendimentos emergências fora do horário de serviço?

Os Atendimentos emergenciais são pagos por banco de horas, pois nesta atual gestão não recebemos hora extra.

P- Vocês, como assistentes sociais, têm estrutura para o atendimento nas emergências, como transporte, alimentação dentre outras?

Então, sobre a estruturada secretaria sempre foi regular, mas com a nova administração piorou muito, não temos carro nem passagem para que o trabalho possa acontecer externamente.

P- Existe um protocolo de atendimento em casos de emergenciais?

Sim existe uma atenção para as ocorrências e algumas técnicas, são direcionadas exclusivamente para acompanhar essas situações.

P- Como se dá a relação com a Defesa Civil e a Secretaria de Habitação (Sehab) no momento do atendimento emergencial?

Essa relação com a Secretaria e com as técnicas já foi muito boa, mas a Defesa Civil perdeu muito do que ela foi um dia aqui em São Vicente, tudo depende muito da equipe que é formada tanto da Defesa, como as técnicas indicadas da Secretaria para compor a ação. A Defesa civil atua mais isoladamente, é o meu entendimento. E após é indicada as técnicas para dar prosseguimento a essas famílias.

P- Como são as relações entre vocês, de uma Secretaria, Seas com as assistentes sociais da outra Secretaria?

Então referente a essas relações eu percebo que na maioria das ações existem divergências, no tocante principalmente a continuidade do atendimento as famílias tanto pela Seas que é a Secretaria de Assistência e a Secretaria de Habitação também.

P- Existe um trabalho posterior com as famílias após as emergências? Fale sobre isto.

Eu reafirmo o que disse acima, este é um trabalho que eu acho falho porque são colocadas à disposição das famílias os equipamentos existentes para que elas os procurem, e quando

isso acontece à gente percebe que não atingem as expectativas das famílias, dos moradores, pois não se tem o que oferecer, diante disso que acontece com as famílias. Então elas retornam à Habitação cobrando e aí o que sobra pra elas, cobrar as unidades habitacionais, mesmo à gente explicando e dizendo a elas que as nossas ações são em longo prazo, diferente da assistência.

P- Fale sobre algum atendimento emergencial realizado que tenha sido marcante para você. Foram muitas situações que me marcaram, afinal de contas foram 20 anos de ação dentro de São Vicente, se não me engano foi em 2006 e nessa época eu atuava como chefe de departamento do plantão social, e quando nós fomos chamados para atender um incêndio, socorrer a família em um incêndio que ocorreu no barraco no Dique do Sambaiatuba. E o motivo do incêndio foi um fio elétrico que estava ligado diretamente ao poste provocando o incêndio no barraco. A família era composta por mãe e quatro filhos e a mesma encontrava-se grávida de três meses. Desses quatro filhos dois meninos eram gêmeos idênticos, salvando-se um dos gêmeos devido estar em casa de parentes, um deles e a mãe no momento do incêndio estavam na casa da vizinha, pois naquela época era copa do mundo, a seleção estava disputando a noite, e foi uma fatalidade, Eu creio que as pessoas precisam também ter a sua distração. A mãe se sentiu muito culpada, disse que foi pegar açúcar e tal, mas a gente sabe que ela foi ver o jogo assim como todo mundo naquela noite. Ela deixou as crianças dormindo e a vizinha era praticamente do lado, ela não saiu daquele beco. Pois bem, então fomos os corpos foram removidos, e o bombeiro foi acionado e nós fomos a Osan onde os corpos permaneceram até o sepultamento. Estavam lá no necrotério da Osan, eu e alguns da minha equipe descemos pra ver as crianças mortas e queimadas, mas pela comoção que eram crianças. Após a gente descer me chamou a atenção à irmãzinha maior, que estava com os braços levantados em sentido de arco protegendo, suas feições eram nítidas. Foi muito triste aquelas crianças ali, e o rapaz falou que o motivo dos braços arcados é que ela tentou proteger os irmãos. A ligação da casa delas era diretamente do poste então eles não tiveram muita chance, me parece que foi um ventilador ligado e foi daí que aconteceu toda essa fatalidade. Então saímos da Osan para direcionar os papéis, fomos minha estagiária e eu levar alguns alimentos a família, onde estava a mãe das crianças e saber como ela estava, pois o bebê dela não estava mexendo. Ela havia tomado um calmante diante desta situação, e o bebê parou de mexer, mas ficamos sabendo depois que o bebê estava bem. Aí bati na porta do barraco, quando abriram a porta eu emudeci fiquei paralisada, porque quem abriu a porta foi o irmãozinho gêmeo do que morreu idêntico, idêntico... pra mim aquilo me chocou, foi uma emoção que não dá para explicar muito. Então parei, peguei e sai, olhei para minha estagiária, não falei nada e subi na perua. Ela prosseguiu com o atendimento, fez o que a gente tinha que fazer lá, voltou para perua e

voltamos para o departamento e eu até então continuava muda. Quando cheguei ao plantão fui pra minha sala e desabei, chorei muito e essa foi uma história que me marcou muito.

P- Você já se colocou em risco alguma vez nos atendimentos emergenciais, de que forma?

Sim todas às vezes que nos deparamos com calamidade, sempre nos expomos. Quando há ocorrência na área seja de incêndio ou queda de barraco, sempre há uma grande exposição ao perigo, pois não temos como ficar fora da situação. A gente enfrenta os escombros ainda incandescentes para saber como estão os outros barracos, e saber das famílias que moram ao redor, as palafitas sempre oferecem risco de queda, poder cair no canal, os pregos enferrujados E o pior dos riscos são as armas expostas pelos traficantes da área para proteger a biqueira e suas vidas e com isso colocam em risco as nossas vidas e dos moradores.

.

P- O que você acha que precisa para melhorar o trabalho?

R- Então isso é uma discussão, eu estou há 20 anos dentro da Prefeitura e sempre vem à discussão deter uma equipe multidisciplinar, que atue na contenção das invasões com ação no ar, no mar e na terra.

Participante IV

P- Como você é acionado para atender alguma emergência?

A equipe da Defesa Civil quando fica sabendo da ocorrência, entra em contato com o Secretário da Habitação que dispara uma convocação, tanto pra mim como para a diretora da equipe social, inclusive para outra técnica coordenadora então quando ele fica ciente, informa os três para tomar as providências que cabe a Habitação.

P- Vocês têm escala de plantão?

Na verdade não, hoje as únicas pessoas que atendem essas emergências sou eu e a.... Em questão de técnico, como assistentes sociais somos só nós dois, tem uma equipe que faz outros trabalhos, técnicos somente nós.

P- Já teve situações que foi chamada para atender emergência e não pode ir por compromissos pessoais? Nestes casos, como a Secretaria faz para dar conta desta demanda?

Não aconteceu até hoje ainda, todas as demandas a gente estava presente e não teve nada de emergência que não pudesse ir por compromisso pessoal. O que acontece, por exemplo, dependendo da situação a gente tenta revezar para que tenha sempre um à disposição, quando ela viaja ou tira férias eu fico para cobrir.

P- Recebem (financeiramente ou por horas trabalhadas- banco de horas) por atendimentos emergências fora do horário de serviço?

A gente tenta compensar com banco de horas, a Prefeitura de São Vicente não paga hora extra então a gente complementa com banco de horas.

P- Vocês, como assistentes sociais, têm estrutura para o atendimento nas emergências, como transporte, alimentação dentre outras?

Não, a estrutura é pessoal, mesmo porque não aconteceu nenhuma situação de emergência que demandasse estrutura maior. Quando tem uma situação de emergência a gente vai com veículo próprio até o local pra poder dar a primeira assistência, essa é a configuração do jeito que está hoje, se tivéssemos com uma situação melhor provavelmente nós estaríamos com um carro para passar na casa de cada um e buscar e levar para o local. Como nós hoje não temos transporte na Secretaria para o atendimento normal atendemos as emergências com o transporte próprio.

Temos respostas para a situação que estão vivenciando. Quando há incêndio sentimos muitos receios, porque às vezes não temos abrigos para encaminhá-las e isso gera muito desgastes e outros desconfortos.

P- O que você acha que precisa para melhorar o trabalho?

P- Existe um protocolo de atendimento em casos de emergenciais?

Protocolo não existe alguns caminhos que nós tomamos, não escritos e não documentados, mas é um atendimento padrão. Primeira identificação é feita pela Defesa Civil que passa a situação para o Secretário, e ele passa pra gente, a gente identifica se é uma área que nós temos atendimento anterior que seja aquelas de remoção. Nesses casos nós fazemos levantamento dos cadastrados para poder fazer o trabalho, não sendo área de intervenção da Secretaria de Habitação nós só dá um apoio para a Secretaria de Assistência Protocolo mesmo não foi definido, não conseguimos fazer ainda.

P- Como se dá a relação com a Defesa Civil e a Secretaria de Habitação (Sehab) no momento do atendimento emergencial?

Conosco nesta gestão a situação tem sido melhor possível, eu sou cedido como técnico para a Defesa Civil então a relação é tranquila, nós fazemos um trabalho de parceria.

P- Como são as relações entre vocês, de uma Secretaria, Seas com as assistentes sociais da outra Secretaria?

Olha entre os assistentes sociais eu não vejo nenhum problema, relação técnico para técnico eu acho que é uma relação tranquila e boa.

P- Existe um trabalho posterior com as famílias após as emergências? Fale sobre isto.

O que existe de trabalho posterior com as famílias é o local que elas estão geralmente são encaminhadas para o auxílio moradia, que é um benefício de certa forma irrisório que é R\$ 300,00 (trezentos reais) no máximo por um período de 1 ano pela legislação municipal. Geralmente todos aqueles que passam por incêndio são encaminhados para o auxílio aluguel, exceto alguns casos que as famílias falam que não querem e falam que vão construir na área, aí é feito por eles mesmos. Mas é feito um encaminhamento para que seja inserida no Programa Minha Casa Minha Vida. Caso seja área de intervenção da habitação é feito um levantamento para saber em que pé está o conjunto habitacional que eles serão inseridos.

P- Fale sobre algum atendimento emergencial realizado que tenha sido marcante para você.

Pra mim atendimento emergencial que tenha sido marcante não foi no município, foi à tragédia da boate Kiss que eu trabalhei como assistente social pra acompanhar as famílias no reconhecimento dos corpos lá em Santa Maria. É uma cena bem chocante, você vê uma situação de emergência com vários jovens, assim com corpos deitados no chão mortos. Você acompanhar esse procedimento da família, fazer o boletim de ocorrência, o atestado de obtido pra poder dar encaminhamento para o sepultamento e minimizar o drama daquela família do ocorrido. Mas foi algo que parando pra pensar hoje, parece mais cinema do que vida real, ainda hoje eu penso se não foi algo que aconteceu mesmo, foram 16 horas de trabalho intenso, mas que tipo foi bem marcante mesmo.

P- Você já se colocou em risco alguma vez nos atendimentos emergenciais, de que forma?

Em risco acho que não, assim podem existir nos atendimentos emergenciais, mas nunca me coloquei, eu não lembro de ter corrido algum risco, acho que não.

P- O que você acha que precisa para melhorar o trabalho?

Eu acho que falta capacitação na faculdade para os assistentes sociais atenderem este tipo de demanda. É uma demanda que nós temos obrigação de atender, está no código de ética, é primeiro dos itens se não me engano, que nós não podemos negar se fomos convocados. Mas não temos treinamento na faculdade, sobre isso a faculdade de Serviço Social hoje se foca muito somente no atendimento à saúde e assistência, mas desfoca outras coisas. Não temos uma tipificação do trabalho na Habitação, nós não temos uma tipificação e orientação do trabalho social em emergência, nós não temos o que é o trabalho social na empresa.

Então assim o que hoje falta pro assistente social é mais um preparo na faculdade, que é um preparo antes do que possa acontecer. Nossa formação fica focada em dois eixos, eu já cansei de vivenciar aqui e em situações de emergência, quem acabava tomando a frente do gerenciamento era o assistente social, por ter um conhecimento amplo de tudo, que outras áreas não têm quem acabava por liderar e coordenar era o assistente social e aí nós temos que ter um melhor preparo para este tipo de coisa sabe, eu acho que a faculdade tinha que preparar melhor o profissional pra isso. No momento de crise o profissional que está melhor preparado pra liderar uma equipe somos nós que temos um pouco de todas as discussões na nossa formação.